الأعمال الصغيرة

كريستينه أوتّل
جيتّه هيرتر



في الشركات الصغيرة

إدارة الوقت والذات - تنظيم شؤون المكتب والديوان
تسهيل المراسلات الفعالة





تعريب
د/ هاني صالح
د/ محمد اسكيف

مكتبة العبيكان

كريستينه أوتّل
جيتّه هيرتر

التنظيم المثالي في الشركات الصغيرة

إدارة الوقت والذات بالشكل الأمثل
السيطرة على شؤون المكتب والديوان
تسهيل المراسلات الفعّالة

تعريب:

الدكتور/ هاني صالح

الدكتور/ محمد اسكيف

مكتبة العبيكان

Original Title:

Perfekte Organisation
Im Kleinbetrieb
by:
Christine Öttl / Gitte Härter

ISBN 3 - 478- 85420 - 2

الرياض 11595، المملكة العربية السعودية، شمال طريق الملك فهد مع تقاطع العروبة، ص. ب. 62807

Obeikan Publishers, North King Fahd Road, P.O. Box 62807, Riyadh 11595, Saudi Arabia

الطبعة العربية الأولى **1426هـ - 2005م**

ISBN 9960 - 40 - 679 - 2

ⓗ مكتبة العبيكان، 1425هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

أوتّل، كريستينه

التنظيم المثالي في الشركات الصغيرة. / كريستينه أوتّل وجيته هيرتر؛ هاني صالح. - الرياض 1425هـ

303 ص؛ 14 × 21 سم

ردمك: 2 - 679 - 40 - 9960

1 - إدارة الأعمال — 2 - الشركات - تنظيم وإدارة

أ. صالح، هاني (مترجم) — ب. العنوان

ديوي: 658,406 — 1425 / 7576

رقم الإيداع: 1425 / 7576

ردمك: 2 - 679 - 40 - ISBN: 9960



الفهــرس

الموضوع | الصفحة



مقدمة

تترك مفاهيم التخطيط والبنية والتنظيم والالتزام أثراً سلبياً لدى الكثيرين. وغالباً ما يتم ربط هذه المفاهيم عفوياً بتضييق الحزام وانعدام المرونة والإرغام والشلل وخنق الحريات وتقليص مجالات الإبداع، وما إلى ذلك من القيم المناقضة تماماً لمقتضيات النجاح في عصرنا الراهن.

وبالطبع لا يخلو الأمر من بعض الجوانب السلبية للمغالاة في التنظيم. إلا أن الترتيب والبنية المنظمة والتخطيط السليم، إذا ما أحسنت استخدامها والتوفيق بينها وبين احتياجاتك الشخصية، تسهل عليك الحياة المهنية بشكل كبير، حيث تساعدك في الحفاظ على رؤية شمولية واضحة ونظرة نافذة، وعلى الإمساك بزمام الأمور جميعها. وهذا من شأنه تعزيز ثقتك بقدراتك ومساعدتك على الظهور بمظهر الواثق على الدوام. والتنظيم الجيد للعمل يضمن تحسن المردود وتجنب هدر الطاقات وتشتيت الجهود.

ومن المكاسب التي يمكنك تحقيقها عبر التنظيم الجيد:

← سوف تستثمر وقتك بشكل أفضل وترفع من مردود عملك.

← سوف تكسب المزيد من وقت الفراغ الذي من شأنه، إذا ما أحسنت استثماره بالشكل الذي يوافق احتياجاتك الشخصية أن ينعكس إيجاباً على مختلف جوانب حياتك.

← سوف تتمكن من تجنب حالات ضغط العمل الشديد وما يرافقها من توتر واضطراب؛ لأنك محيط بمختلف جوانب عملك.

← سوف تؤمن لك الوقاية من حالات تراكم الأمور الطارئة والمستجدات غير المتوقعة والتي قد تتغلب عليك وتدفعك إلى موقع المقصّر.

← سوف تتمكن من التحكم بسير عملك بشكل أفضل، واتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب. كما ستتمكن من التخطيط للمستقبل برؤية واضحة، ومن توزيع طاقاتك على المدى البعيد بالشكل الأمثل.

← سوف تتمكن من التعامل مع الحالات الطارئة بشكل أفضل، وذلك من خلال توفير البنية التحتية المناسبة. ولن تضطر إلى الجري وراء المستجدات الطارئة.

← سوف تظهر على الدوام بمظهر المحترف والواثق، مما سيجلب لك المزيد من الاحترام والتقدير من قبل الزبائن والعملاء.

← سوف تكون على الدوام جديراً بالثقة. لأنك تقوم بتقدير طاقاتك بشكل واقعي، ولا تعطي وعداً وتضطر إلى التراجع عنه لاكتشافك أن الأمر يتجاوز حدود طاقاتك.

← سوف تضفي الهدوء والارتياح على جو العمل. وسينعكس ذلك إيجاباً على الزبائن، وكذلك أيضاً على زملائك وشركائك ومساعديك.

← سوف تحقق التوازن بين العمل وبين حياتك الخاصة.

← وسوف تتمكن من الحفاظ على هذا التوازن على المدى البعيد.

← سوف تتمكن بفضل التنظيم الجيد من تحسين نتائج عملك دون الحاجة إلى بذل قدر كبير من الجهد.

نأمل أن يساعدك هذا الكتاب في إدخال البنية والوضوح إلى حياتك المهنية، وتوجيه اهتمامك إلى التفاصيل الدقيقة الهامة، كي تنجح في تحقيق أفضل النتائج بأقل قدر ممكن من الجهد.

كريستينه أوتّل & جيتّه هيرتر

تم إعداد الفصلين (إدارة الذات والوقت) و (تنظيم المكتب) بشكل أساسي من قبل كريستينه أوتّل (chris- Christine Ottl tine@selbstmarketing.de). أما الفصول (المراسلات) و (الهاتف) و (وسائل مساعدة في إدارة الوقت) و (الحاسوب) (الكمبيوتر) فقد قامت بإعدادها جيتّه هيرتر Gitte Haerter) (gitte@selbstmarketing.de.

خبراؤنا

نتقدم بالشكر إلى كل من ماريون بوتسر (Marion Putzer)، من شركة (بيورو إن فورم) (Büro in Form)

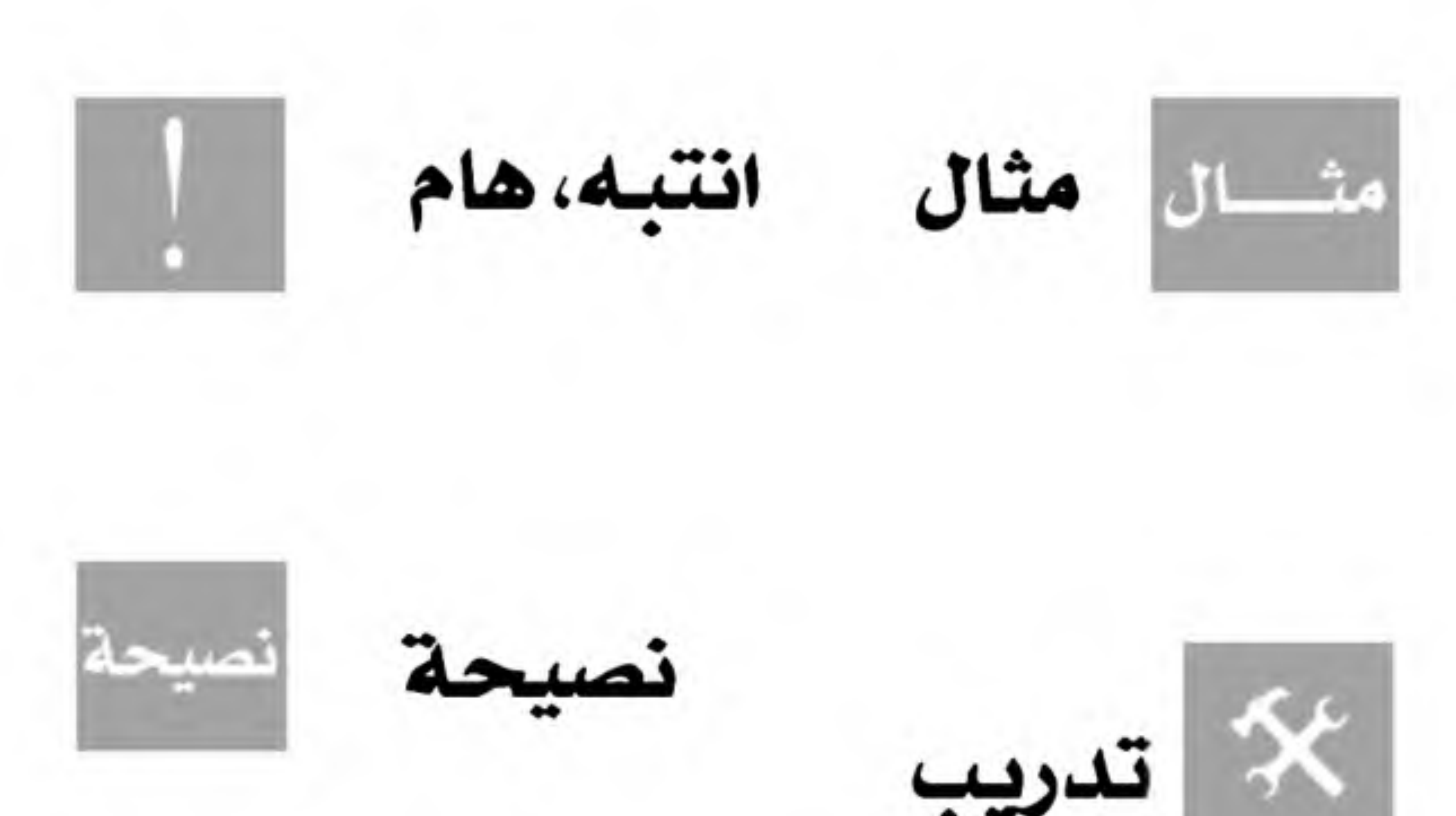
Marion.Putzer@bueroinform.com ،Bueroinform.com

و رالف زينفتليبين (Ralf Senftleben)

ralf.senftleben@zeitzuleben.de ،zeitzuleben.de

ملاحظة

بهدف تسهيل التعامل مع الكتاب وضمان تحقيق الفائدة قمنا بتمييز الأجزاء الأكثر أهمية من النص بتزويدها بإحدى الأيقونات التالية :





رأيكم يهمنا

يمكنكم إرسال مقترحاتكم وتساؤلاتكم وانتقاداتكم إلى مؤلفتي الكتاب أو إلينا في دار النشر على العنوان البريدي التالي:

mvg-Verlag
Lektorat
86895 Landsberg am Lech
Germany

أو عبر موقعنا على شبكة الإنترنت:

http://www.mvg-verlag.de



إدارة الذات والوقت

وضع الحدود والأولويات:

ينظر إلى مفهوم (الحدود) بالدرجة الأولى كمفهوم سلبي: يربط الكثيرون بهذا المفهوم مباشرةً تضييق الخناق وتقليص الإمكانات وخلق المزيد من العوائق، ويحصرون مفهوم الحدود بهذه المعايير السلبية. غير أن هذا ليس إلا أحد وجهي الميدالية. أما الوجه الآخر فهو أن الإنسان بحاجة إلى الحدود كي يتمكن من ممارسة نشاطاته بشكل سليم وفعال.

وضع الحدود بشكل سليم:

يميل العمل إلى التمدد وشغل أكبر قدر من المساحة المتاحة تبعاً لما يعرف بمبدأ باركنسون. وبالتأكيد فقد لاحظت ذلك لدى الآخرين، وربما أيضاً من خلال ممارساتك الشخصية: كلما طالت المدة الزمنية المخصصة لعمل ما، طالت بالضرورة الفترة الفعلية التي يحتاجها المرء لإنجاز هذا العمل. وكلما تساهلت في وضع الحدود، تمدد العمل أكثر فأكثر ليخترق جوانب أخرى من حياتك، كالحياة الشخصية على سبيل المثال. ومع ذلك سيبقى لديك الإحساس بأن الكثير من الأعمال لم تنجز بعد. ذلك إن العمل نبع لا ينضب أبداً.

إذا لم نركز اهتمامنا على أمر ما ونترك في الوقت ذاته الأمور الأخرى خارجاً، بمعنى آخر إذا لم نتمكن من خلق حدود فاصلة، فسوف لن يكون بمقدورنا متابعة أي عمل إلى خط النهاية، ولن نتمكن

من بلوغ أي من أهدافنا. إن من يأخذ الكثير من الأمور على عاتقه، ولا يدرك أهمية وضع حدود سليمة للفصل بين هذه الأمور، سرعان ما يقع في حالة من العجز، يشعر فيها بضعف إمكاناته، ويصبح غير قادر على إنجاز أي من هذه الأمور. وقيام المرء بحقن نفسه بالمزيد من الأعمال واحداً تلو الآخر دون مراعاة حدود إمكاناته سرعان ما يوقعه في دوامة من العجز والأخطاء المتزايدة والأداء المتردي وانعدام الحماس. ومن ناحية أخرى فإن سوية تحمل ضغط العمل عند المرء ترتفع تلقائياً مع الزمن. وبحكم ظاهرة التعود يفقد المرء تدريجياً الإحساس السليم بحدود إمكاناته والتقدير السليم لحجم العمل. إن الأمر مشابه تماماً لموضوع الأكل: من تعود على تناول كميات من الطعام تفوق حاجته، يفقد بالتدريج القدرة على استقبال رسالة الشبع التي يرسلها جسمه، ويتابع تناول المزيد من الطعام رغم تجاوزه حدود الشبع.

وكذلك هي الحال فيما يخص العمل: إذا ما حاول المرء تخفيض وتيرة العمل إلى الحد الطبيعي، بعدما تعود عبر زمن طويل على حياة مليئة بالأعباء والضغوط التي تتجاوز حدود إمكاناته، فإنه سيقع بالتأكيد تحت وطأة الإحساس بالكسل والضجر، وعادةً ما سيهرب إلى الوراء، ويعود ليثقل كاهله بالمزيد من أعباء العمل. ولقد مررنا نحن بهذه التجربة في بداية مسيرتنا مع العمل الحر كشركة استشارات وتدريب. لقد كان انطباعنا الأول عن معظم الشركات التي تعاملنا معها أن معدل سير العمل بطيء للغاية. وفي الحقيقة فإن الخلل إنما

كان يكمن في المعايير التي كنا نعتمدها، فقد كانت المقاييس التي اعتمدناها في تقييم أداء هذه الشركات غير مناسبة. حيث إننا كنا قد تعودنا عبر سنين طويلة على وتيرة عمل مرتفعة جداً.

!

إن الاعتقاد بأن على المرء أن يكون دائماً قادراً على إنجاز مختلف الأعمال يرتب على المرء على المدى البعيد أعباء ثقيلة لا تحمد عقباها. إذ يؤدي الضغط المستمر والعمل السريع المحموم إلى إخماد الحماس، وانخفاض سوية الإقبال على العمل، ونضوب الطاقة الداخلية، وإطفاء شعلة الحيوية، وأحياناً إلى الانهيار. لا ترتكب مثل هذا الخطأ بحق نفسك! إن النظرة الأكثر سلامة والأكثر جدوى على المدى البعيد تقضي بأن تقول لنفسك: أنا مدرك تماماً أنني لست قادراً على كل شيء. لذلك فإن عليّ أن أحدد عن وعي ودراية الأعمال التي سوف أوليها اهتمامي، وأترك الأمور الأخرى جانباً. عليّ أن أخطّ حدودي بيدي وبمحض إرادتي وبمنتهى الإحساس بالمسؤولية تجاه الذات.

(الحدود الخلاقة) في مثال قراءة الأدبيات المختصة:

إن الكثيرين - وبالأخص أصحاب المهن التقنية - يجدون أنفسهم في مواجهة فيض متزايد من الأدبيات المختصة. ويحاول البعض تعويد أنفسهم على تقنيات القراءة السريعة، كي يتمكنوا من التعامل مع هذا الكم الهائل من المعلومات، والتواصل مع أحدث المستجدات في مجال عملهم. غير أن المشكلة الأساسية تكمن من حيث المبدأ في توفير الوقت اللازم للقراءة وليس في تقنية

القراءة ذاتها. وتقوم إحدى الإستراتيجيات الأوسع انتشاراً على تجميع المجلات والكتب وغيرها في مكان مخصص لذلك إلى أن يتوفر يوماً ما بعض الوقت لقراءتها أو الاطلاع عليها. حيث إن مبررات تأجيل هذا النشاط كثيرة، لاسيّما في الأوقات التي يزدهر فيها العمل، وتكثر فيها الأمور التي لا تقبل التأجيل.

غير أن هذه الإستراتيجية محفوفة بالعديد من المخاطر:

⟵ إنك تؤجل أمراً لا يبدو حالياً على درجة كبيرة من الأهمية ولا يندرج بين الأمور التي لا تحتمل التأجيل. إلا أنه ودون أدنى شك يلعب دوراً أساسياً في بناء مستقبلك المهني، وفي تحديد مكانتك في عالم المحترفين.

⟵ قد تضيع على نفسك في بعض الحالات معلومات كان من الممكن أن تقودك إلى تطوير جذري لوضعك المهني.

إنك تثقل كاهلك بالشعور بالتقصير، وهذا الشعور ينمو مع نمو أكوام الأوراق التي تنتظر أن تحين الساعة، وتعيرها بعض اهتمامك.

إن الطريقة الأنجع والأكثر فعالية في التعامل مع الأدبيات المختصة هي أن يضع المرء نصب عينيه الغاية الأساسية المرجوة من هذه الأدبيات، ويميز بواقعية بين الهام والأقل أهمية، ويخط حدوداً واضحة تفصل هذا عن ذاك. ومن ثم يحدد الآلية التي تضمن له الاطلاع على مصادر المعلومات الهامة بشكل منتظم ودونما تسويف.

ويمكنك اتباع الخطوات التالية:

← حدد أولاً القيمة الفعلية لمتابعة الاطلاع على الأدبيات المختصة في مجال عملك:

ما هي الفائدة التي تجنيها من التواصل المستمر مع أحدث التطورات في مجال عملك؟ وماذا تخسر إذا لم تفعل؟ فإذا ما وجدت أن التواصل المستمر مع أحدث المستجدات يلعب دوراً هاماً في سير عملك، فإنه يتوجب عليك إدراج هذا النشاط بين الأمور الهامة التي لا يجوز تركها للمصادفة، والتي تستحق أن تشغل حيزاً مناسباً في جدول أعمالك، وتأخذ حقها من الاهتمام.

← ركز اهتمامك على الأمور الجوهرية:

لا تنس أنه ليس بمقدورك قراءة كل ما يبدو بشكل أو بآخر هاماً لعملك. إذ إن مطلباً كهذا بمنتهى البساطة غير قابل للتحقيق. ومن الأفضل أن يقلص المرء دائرة مطالعاته المهنية إلى حدود المواضيع الأساسية، ويولي هذه المواضيع بالمقابل حقها من الاهتمام وحصتها من الوقت.

إذاً عليك أولاً أن تجيب عن السؤال التالي: أي المجلات تتمتع بالفعل بأهمية حقيقية فيما يخص عملك؟ وأين تجد عادةً المواضيع المتعلقة بمجال عملك والمعلومات التي يجب ألا تفوتك؟ بعد ذلك عليك أن تلغي اشتراكك لدى جميع المجلات الأخرى. إذ إن من غير المنطقي أن ترهق نفسك وتضيع وقتك في قراءة مواضيع لا تنتظر منها أية فائدة.

نصيحة: إذا ما وجدت أن الوقت لا يكفي للاطلاع على الأدبيات المختصة بشكل دوري ومنتظم، حتى بعد تقليص الكمية إلى حدود المواضيع الأساسية، فإن عليك البحث عن شركاء تتعاون معهم في هذا المجال. قد يكون لديك أقارب أو أصحاب يشاركونك الاهتمام بنفس المواضيع، ويواجهون في ذلك نفس المصاعب. يمكنكم إذاً تقاسم العمل فيما بينكم والاجتماع بشكل دوري لتبادل الخبرات. وإذا ما وقع أحدكم على مادة متميزة في أهميتها، فعليه أن يصورها ويوزعها على الآخرين كي تعم الفائدة على الجميع. وفي حال تعذر بناء فريق عمل متعاون في مجال الأدبيات المختصة، فإن عليك أن تكلف أحد مساعديك بمهمة الإطلاع على هذه الأدبيات بشكل دوري، وانتقاء الأكثر أهمية من بينها والأكثر صلة بعملك. إذ إن من غير الممكن أن تتولى بنفسك إنجاز المهام كافة.

← اعتن بترتيب المقالات والمجلات والمراجع الأخرى:

ليس أفظع وليس أخطر على روح العمل من أكوام الأوراق والأمور الأخرى غير المنجزة والمتراكمة فوق بعضها البعض بشكل عشوائي. لا تسمح للنشرات والمقالات والمجلات بالانخراط في هذه الأكوام، بل قم بتنسيقها، وخصص لها مكاناً مناسباً يحفظها إلى أن يحين موعد دراستها. وحاول

إدخال النظام والترتيب إلى حياتك المهنية على جميع الأصعدة.

← حدد الوقت اللازم للمطالعة وثبته في جدول أعمالك:

إن الخطوات السابقة مجتمعة لن ترفع شيئاً من درجة معرفتك، ولن تقدم لك أية فائدة فعلية، ما لم تحولها إلى واقع عملي. ويتم ذلك بتخصيص الوقت اللازم للمطالعة المهنية وتكريس اهتمامك خلال ساعات المطالعة بالمادة التي بين يديك دون غيرها. ولا فرق في ذلك إن كانت قراءتك سريعة أم بطيئة.

حدد أولاً حجم الوقت الذي تنوي تخصيصه لمطالعاتك المهنية: هل هي ساعة في اليوم؟ أم تنوي الاكتفاء بساعتين في الأسبوع؟ ثم قم بعد ذلك بتثبيت الوقت اللازم في جدول أعمالك: سجل (قراءة الأدبيات المختصة) في مواعيد ثابتة في مفكرتك، أو أدخل هذه المواعيد إلى مفكرتك الإلكترونية. واحترم هذه المواعيد تماماً كما تحترم مواعيدك مع عملائك وغيرها من مواعيد العمل الهامة!

عليك بمراعاة الزمان والمكان الأنسب للقيام بهذا النشاط. وإذا ما ارتأيت أن تمضي أسبوعك في العمل، وتخصص الساعات المتأخرة من بعد ظهر آخر أيام الأسبوع للقراءة، سواء في أحد المقاهي الهادئة أو على شاطئ البحيرة مثلاً، لاعتقادك بأن استيعابك للأحداث والمعلومات الجديدة يكون في أحسن أحواله في هذا الجو أو ذاك، فعليك بالقيام بذلك! ولا داعي للتردد أبداً.

تحديد الأولويات بشكل سليم:

ليس أكثر من الحديث عن الأولويات وأهميتها وضرورة وضعها بشكل سليم، كأن ينظم المرء جدولاً بالأعمال والمهام المختلفة التي يترتب عليه القيام بها، ويعطي كلاً منها الحرف المناسب (طريقة أ، ب، ج) أو اللون المناسب وذلك تبعاً لتسلسل أهميتها. ودون أدنى شك فإن جميع هذه الطرائق على اختلاف أشكالها مفيدة وفعالة. ومع ذلك فإنها في كثير من الأحوال لا تفي بالغرض، ولا تعطي النجاح المطلوب في تخفيف حدة الضغوط على صعيد الحياة المهنية. لماذا؟ لأنه بالرغم من الدور الكبير والهام الذي يلعبه عامل الترتيب في وضع النقاط على الحروف فإن الأمر يتوقف في النهاية على التطبيق. إن الكثيرين يضعون أمامهم جداول بالمهام المترتبة عليهم، قد نظمت بعناية ووضعت عليها المهام والأولويات المناسبة على أكمل وجه، لكنهم سرعان ما يجدون أنفسهم عاجزين عن إنجاز جميع هذه المهام على الدوام وفي مواعيدها المحددة. والسبب في ذلك يعود عادة إلى أن حجم هذه المهام يتجاوز حدود إمكانيات المرء، والجداول الجميلة والمرتبة لا تكفي وحدها لامتلاك زمام الأمر. وكذلك فإن توزيع الأولويات لا يكفي وحده لإنجاح العمل. إن على المرء أن يحدد أولاً الأمور الأكثر أهمية بأكبر قدر ممكن من الموضوعية والدقة، ومن ثم يقوم بتحويل هذه الأمور إلى واقع عملي بما يتناسب مع أهميتها.

إن التوزيع السليم للأولويات يفيدك في:

← التأكد من تخصيص القدر الأكبر من الوقت للأمور

الأكثر أهمية بما يضمن إنجازها على أرض الواقع وفي الوقت المحدد.

← تجنب الانشغال بأمر ذي أهمية محدودة على حساب المهام والأعمال الأكثر أهمية:

← اتخاذ القرار الواعي والواضح بشأن إبعاد الأمور غير المجدية عن جدول أعمالك وتوفير الوقت للأمور الأكثر جدوى.

إن الشرط الأساسي لتوزيع الأولويات بشكل سليم وترتيب المهام والنشاطات المختلفة وفق أهميتها يكمن في التحديد الدقيق والواضح لأثر كل من هذه النشاطات على نتائج عملك ولدوره في دفعك إلى الأمام على طريق النجاح.

ومن المؤكد أنك قد سمعت بمبدأ باريتو (نسبة إلى عالم الاقتصاد الشهير فليفريدو باريتو)، والذي يسمى أيضاً «مبدأ ٢٠ / ٨٠». وفحوى هذا المبدأ أن ٢٠٪ من العوامل تحدد ٨٠٪ من النتائج.

مثال: نجد على سبيل المثال أن ٨٠٪ من عوائد شركة ما تعود إلى ٢٠٪ فقط من عملاء هذه الشركة، بينما يتوزع الباقي وقدره ٢٠٪ من العوائد على ٨٠٪ من العملاء. وكذلك فإن ٨٠٪ من نجاحاتك يعود إلى ٢٠٪ من نشاطاتك المهنية، بينما لا تؤثر النشاطات الأخرى والتي تمثل ٨٠٪ من نشاطاتك المهنية على نتائج عملك إلا بنسبة ٢٠٪ فقط (بالطبع علينا ألا ننظر إلى هذه النسب كنسب ثابتة عند القيم ٨٠٪ و ٢٠٪، إلا أنه من الثابت في جميع الأحوال أن الجزء الأكبر من نتائج العمل يرتبط بجزء صغير من المجهود).

وعلى العموم فإن على المرء أولاً أن يتعرف على هذا الجزء الصغير من نشاطاته (٢٠٪) المسؤول عن الحصة الأكبر من النجاح، ومن ثم يخصص لهذه النشاطات المجدية والواعدة القدر الذي تستحقه من الوقت والطاقة.

يمكنك اتباع الخطوات التالية:

← ما هي النشاطات والأعمال الدورية التي تشغل جزءاً واضحاً من يوم عملك؟ نظم جدولاً بجميع هذه المهام والنشاطات، وسجل إلى جانبها الوقت الذي تحتاجه عادةً لإنجاز كل منها!

← أي من هذه النشاطات والأعمال تدخل في إطار الأمور الأكثر أهمية، والتي لها الأثر الأكبر على النتائج التي تسعى للوصول إليها؟ فكر على المدى البعيد، ولا تنس أن تراعي أن بعض هذه النشاطات ليس له أثر مباشر على النتائج، إلا أنه يمثل شرطاً أساسياً لأي نجاح مستقبلي. وخير مثال على ذلك الأمور التي تتعلق بخدمة الزبائن والعملاء وكسب ثقتهم.

← أي من هذه النشاطات لا تقدم لك في حقيقة الأمر أية فائدة تذكر؟ هل هنالك بين نشاطاتك اليومية بعض النشاطات العقيمة التي لا جدوى منها، والتي يمكنك ببساطة الاستغناء عنها كلياً؟

← أين يكمن لصوص الوقت الحقيقيون؟ وعلى سبيل المثال فإن البحث المضني بين أكوام الأوراق غير المرتبة، وكذلك جلسات

النقاش المطولة والتي غالباً ما تتناول مواضيع عقيمة، تمثل مضيعة حقيقية للوقت. فإذا ما تمكنت من وضع يدك على نقاط الضعف الحقيقية والأمور التي تفترس جزءاً ثميناً من وقتك، أمكن لك عندها أن تتخذ التدابير المناسبة التي من شأنها توفير المزيد من الوقت لاستثماره في الأمور الجوهرية والمجدية.

هام واضطراري:

قد يخطر في بالك أن هاتين الصفتين مشتركتان في المعنى. هذا غير صحيح على الإطلاق. دعنا نوضح الفرق بينهما بالاستناد إلى مثال بسيط من حياتنا اليومية:

لنفترض أن أحدنا يعاني من آلام سنية حادة. إن مراجعة طبيب الأسنان لتلقي العلاج اللازم في هذه الحالة أمر اضطراري لا مناص منه. وبالمقابل فإن العناية اليومية بنظافة وصحة الأسنان، وفحصها بشكل دوري أمر هام. وباختصار يمكن القول: العلاج = اضطراري، والوقاية = هام. وإعطاء الأمور الهامة ما تستحق من العناية قد يقضي على دور الأمور الاضطرارية، أو يقلل على الأقل من خطرها.

يعاني الكثيرون بصورة دائمة من ضغط العمل، ويجدون أنفسهم مجبرين على إنجاز مهامهم بالسرعة القصوى على حساب التركيز، ويدفعون ثمن ذلك من أعصابهم ويقعون في حالة من الإرهاق المزمن. وتجدهم يسرعون من موعد إلى آخر. وإذا ما أنجزوا عملاً ما، وجدوا العديد من الأعمال الملحة الأخرى بانتظارهم. وما إن يسترسلوا في عمل ما، حتى يفاجئهم أمر اضطراري طارئ لم يكن بالحسبان، يقطع

عليهم تركيزهم ويستأثر بوقتهم واهتمامهم. ذلك إن الأمور الاضطرارية لا تحتمل التأجيل. وحيث إن الأمور الطارئة الاضطرارية عادةً ما تفرض نفسها بقوة وإلحاح، فإن الخطر كبير أن يضيع المرء الجزء الأكبر من وقته وطاقاته في معالجة هذه الأمور، ويضيع بذلك على نفسه إمكانية التعاطي مع بعض القضايا الاستراتيجية والهامة مثل التدابير الوقائية، والبحث عن الحلول الجذرية للمشاكل الحقيقية التي تعترض سير العمل، والسعي لخلق قواعد متينة تضمن النجاح على المدى البعيد.

إذا ما أراد المرء أن يحسن من مردود عمله ويستثمر وقته وطاقاته بشكل أفضل، فإن عليه التركيز على الأمور ذات الأهمية الاستراتيجية. وهذه ليست بالضرورة الأمور التي تستأثر بالإعجاب أو الأمور البديهية التي قد تخطر في الأذهان للوهلة الأولى: بالطبع يتم إبرام الصفقات عبر التعامل المباشر مع الزبائن والعملاء، لكن الاعتناء بجودة المنتوجات يمثل الضمانة الحقيقية للنجاح على المدى البعيد. إن الكثير من الشركات تركز الجزء الأكبر من طاقتها على جوانب التسويق والدعاية وتهمل الجوانب الأخرى التي من شأنها الاهتمام براحة الزبائن وكسب ثقتهم. وقد توظف بعض الشركات جزءاً كبيراً من الوقت والمال في إدارة شكاوى الزبائن بدلاً من السعي لتطوير خطوات العمل بما يضمن جودة أعلى. وغالباً ما تغرق الشركات الصغيرة في الاهتمام بمشاريعها الجارية وتهمل كلياً ضرورة السعي لتأمين عقود مستقبلية تضمن استمرارية العمل.

بالطبع ليس بوسع المرء أن يتجنب على الدوام الأمور الطارئة التي قد تفرض نفسها بشكل مفاجئ، والتي تقتضي المعالجة الفورية ولا تحتمل أي تأجيل. إلا أن مرور المرء من حين إلى آخر بفترات من الضغط ليس بالأمر السلبي على الإطلاق. بل على العكس من ذلك، فإن فترات الضغط هذه يمكن اعتبارها الملح في الحساء بكل ما تعنيه الكلمة. وهي تمثل تحدياً إيجابياً وبنّاءً يسجل - إذا ما تمكن المرء من التعامل معه بنجاح - كنصر متميز، ويعطي المزيد من الدفع إلى الأمام.

إن ما يتوجب على المرء تجنبه ودرء خطره هو الانشغال الدائم بالأعمال الإسعافية وإدارة الأزمات، والوقوع في حالة الإرهاق المستمر. إذ إن ذلك يسلب المرء القدرة على رؤية الأمور بوضوح، ويكلفه جزءاً كبيراً من وقته وطاقته، كان من الأفضل استثماره في الأمور الجذرية وفي تأسيس قاعدة متينة يبنى عليها نجاح الغد. وحري بالمرء أن ينظر نظرة فاحصة ودقيقة إلى نوعية الأمور الاضطرارية التي تعترض سير عمله، ويبحث في مختلف الإمكانات والسبل من أجل:

← الوصول إلى آلية أكثر فعالية في التعامل مع هذه الأمور في المستقبل.

← تجنب هذه الأمور كلياً أو على الأقل التخفيف من حدتها وذلك عبر خلق القواعد والأسس المتينة.

بالطبع قد تطرأ من حين لآخر أمور اضطرارية ملحة لا تحتمل

أي نوع من التأجيل. فعلى سبيل المثال: إذا كان عملك يقتضي استخدام الحاسوب، وطرأ عطل ما على جهاز الحاسوب أدى إلى توقفه عن العمل، فإن إصلاح الجهاز بالسرعة الممكنة ضرورة ملحة تتنحى أمامها جميع الأمور والمهام الأخرى جانباً. وإذا كان إتمام صفقة هامة متوقفاً على بعض الأوراق التي تقبع مختبئة في واحد من الأكوام المنتصبة على طاولة مكتبك، فلا بد لك من ترك كل الأمور الأخرى جانباً، والتفرغ والحالة هذه للبحث الحثيث عن هذه الأوراق.

يختلف المثالان السابقان عن بعضهما البعض في نقطة جوهرية، حيث إن توقف جهاز الحاسوب عن العمل - بخلاف مسألة البحث عن الأوراق - أمر لا يمكن للمرء تجنبه. إلا أن كلا الأمرين يمكن أن يحدث يوماً ما، ولذلك يتوجب على المرء أن يكون مهيأً للتعامل مع كلا النوعين من الأمور الملحة.

يمكن السيطرة على كلا النوعين من المهام الملحة:	
مهام ملحة لا يمكن تجنبها	**مهام ملحة من الممكن تجنبها**
العلاج: خطة طوارئ تفصيلية (مثال: تعطل جهاز الحاسوب - للمزيد من التفاصيل انظر الصفحة ١٥٨)	**العلاج:** خلق الأسس الضرورية الكفيلة بتجنب هذا النوع من المهام (العناية بترتيب الأوراق، المزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع على الصفحة ١٢٦)

 إن من المفيد أن يطرح المرء على نفسه الأسئلة التالية، ويحاول الإجابة عنها:

- ما الذي يمكن أن يحدث؟
- ما الذي لا يمكن تجنبه؟
- ما الذي يتوجب فعله للسيطرة على الوضع؟
- كيف يجب أن يكون تسلسل الخطوات الفعلية، ومن سيقوم بكل منها؟
- أي الأمور يمكن تجنبها عبر اتخاذ الإجراءات الوقائية المناسبة؟

إن السؤال الأخير يقودنا إلى نوع من حالات الطوارئ التي من الممكن درء خطرها ببساطة، إذ يمكنك بالتأكيد أن توفر على نفسك البحث المضني بين أكوام الأوراق باعتماد نظام واضح ومحدد لترتيب محتويات طاولة مكتبك، واعتماد البنية المناسبة في حفظ الأوراق والمستندات الهامة. ويمكننا بالاستناد إلى خبراتنا الشخصية أن نؤكد أن بالإمكان سد الطريق أمام الجزء الأكبر من حالات الطوارئ عبر الاهتمام بما يسمى (العمل في الخطوط الخلفية) أو العمل خلف الكواليس. ويمكن بذلك تقليص حالات الطوارئ هذه إلى الحد الأدنى.

إن المهام الإدارية والأعمال الروتينية وما إلى ذلك تقع على العموم ضمن إطار الأمور الهامة غير الملحة. وإذا ما فكرت قليلاً بالدور الأساسي الذي يلعبه هذا النوع من الأعمال في بناء النجاح على المدى البعيد، فإنك بالتأكيد لن توفر جهداً في الاهتمام بهذا الجانب من جوانب العمل. وسوف تجد في الفصول القادمة من هذا

الكتاب المزيد من المقترحات والنصائح العملية التي سوف ترافق طريقك في مختلف المجالات.

لقد اهتم خبير الإدارة الأمريكي ستيفن ر. كوفي Stephen R. Covey عبر سنوات طويلة بأسس إدارة الوقت والذات، وأوجز أهم ما توصل إليه بشأن إدارة الوقت في ما أسماه «مصفوفة إدارة الوقت». وحيث إن هذه المصفوفة تحمل في حناياها الكثير من الفائدة فقد ارتأينا أن نسوقها هنا ونعرفك عليها.

مصفوفة إدارة الوقت [1]		
العمل	ملح	غير ملح
هام	I ← الأزمات ← المشاكل الملحة ← المشاريع التي اقترب موعد تسليمها	II ← الوقاية ← العلاقات ← إمكانات التطوير ← التخطيط، والاسترخاء والراحة
غير هام	III ← الفواصل غير المدروسة، بعض المكالمات الهاتفية ← بعض أنواع المراسلات، وبعض التقارير	IV ← الأمور غير الهامة، المجاملات ← بعض أنواع المراسلات ← بعض المكالمات

(١) مأخوذة عن ستيفن ر. كوفي (Stephen R.Covey) من كتاب
Die sieben wege zur Effektiviät.Ein Konzept Zur Meisterung Ihres ber uflichen und privaten Lebens
الصادر عن دار النشر Wilhem Heyne ميونيخ ١٩٩٢ - الصفحة ١٣٩



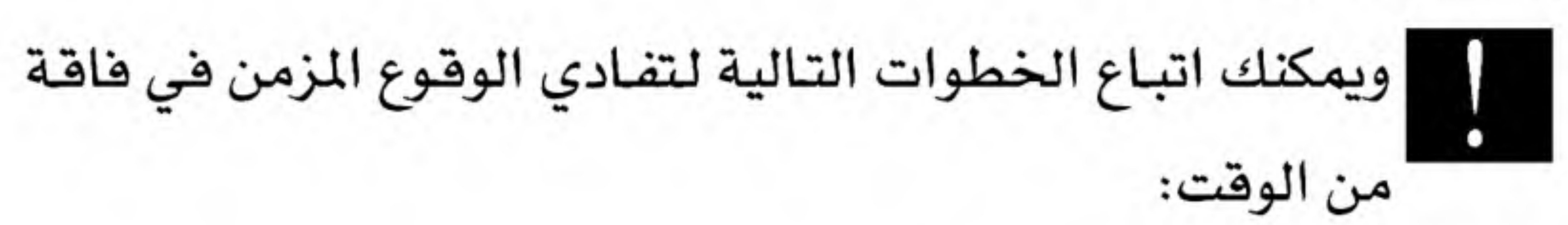
غير هام	← بعض الاجتماعات والمؤتمرات ← قضايا ملحة مباشرة ← نشاطات مختلفة	← الأمور التي تضيع الوقت ← نشاطات ترفيهية

أسلوب العمل الذكي:

من منا لا يتمنى أن ينجز مهامه بثقة، ويصل إلى غاياته وأهدافه، وأن يكون على الدوام سيد الموقف وممسكاً بزمام الأمور كافة؟! غير أن الواقع يبدو مختلفاً كثيراً لدى الكثيرين منا. إن الكثيرين يعانون على الدوام من ضغوط العمل المتلاحقة، ومن ضغط الحاجة المتزايدة إلى النجاح. وهم يهرعون من مهمة إلى أخرى دون أدنى فرصة لالتقاط الأنفاس. وغالباً ما ينجزون مهامهم في اللحظة الأخيرة. وهم يعانون على الدوام من الشعور بأن زمام الأمور يفلت أكثر فأكثر من يدهم. إن هؤلاء بعيدون كل البعد عن السيطرة على مجريات يوم العمل؛ ولذلك فهم عاجزون أيضاً عن تذليل الصعوبات الطارئة التي لا بد أن تصادفهم في عملهم بين حين وآخر. وتجدهم ما إن يخرجوا من أزمة حتى يقعوا من جديد تحت وطأة أزمة أكثر حدة.

إن أحد الأسباب يكمن بالتأكيد في أن الكثيرين يلقون بأنفسهم في دوامة العمل، دون أن يعيروا أسلوب العمل القدر الكافي من الاهتمام، أو أن يحاولوا إخضاع جوانب العمل المختلفة إلى شكل من

أشكال البنيــة المنظمــة. وهم لا يدركـون أنهم يهــملون جـانبــاً بـالغ الأهمية، من شأنه إعطاؤهم رؤية شمولية واضحة، وضمان سيطرتهم على سير العمل بما يسمح لهم باستثمار الوقت المتوفر بالشكل الأمثل والأكثر جدوى.



ويمكنك اتباع الخطوات التالية لتفادي الوقوع المزمن في فاقة من الوقت:

- التخطيط على المدى البعيد.
- إخضاع الأعمال الروتينية إلى نظام واضح.
- إنجاز الأمور الصغيرة الطارئة مباشرة وإزاحتها من الطريق.
- التركيز والمتابعة.

تخطيط المهام على المدى البعيد:

إن من المفيـد جداً في السعي لبلوغ الأهداف الكبيـرة تجـزئة كل منهــا إلى أهـداف أصــغــر، ومن ثم تقــســيـم الطريق إلى كل من هذه الأهداف الجـزئية إلى جملة من الخطوات الصـغيـرة المنفصلة. حدد لنفسك مواعيد نهائية لإنجاز كل من المهام المترتبة، ودوّن هذه المواعيد بوضوح في مفكرتك، كي تحـافظ على رؤية كلية واضحة لواقع العمل، وتتـمكن من مـراقبـة نفسك بنفسك والحكم على تقـدم العـمل بدقـة وموضوعية. عندئذ يمكنك بمنتهى البساطة التحقق في أية لحظة مما إذا كنت تسير في الطريق الصحيح، أو أن عليك إدخال بعض التعديل على خطة العمل، كأن تضطر مثلاً لتخصيص المزيد من الوقت لخطوة أو لأخرى. ومن جهة أخرى فـإن تقدم العمل يصبح بادياً للعيـان مما

يعطيك الفرصة لدى بلوغ هدف مرحلي معيّن لأن تستمتع بنشوة النجاح، وتسمح لنفسك باستراحة قصيرة تلتقط فيها أنفاسك استعداداً للخطوات اللاحقة. وسرعان ما ستلاحظ أن لذلك أثراً إيجابياً كبيراً على قدرتك على العطاء، وعلى حماسك واندفاعك للعمل.

فيما يلي بعض النصائح والأفكار التي من شأنها أن تساعدك على التعامل مع المهام الكبيرة بشكل منهجي:

نظم أولاً جدولاً بكافة الأعمال الهامة المترتبة عليك:

- ← المشاركة في المعرض XY بتاريخ ٢٥ أكتوبر/ تشرين أول.
- ← إعطاء محاضرة تدريسية في معهد IHK مرة واحدة شهرياً.
- ← دراسة بالمراسلة باللغة الإنكليزية.
- ← مشروع جارٍ مع العميل X.
- ← إلخ.

قسم كلاً من هذه الأعمال إلى خطوات جزئية منفصلة:

المشاركة في المعرض XY بتاريخ ٢٥ أكتوبر / تشرين أول

- ← التسجيل لدى إدارة المعرض.
- ← تصميم المنشورات المناسبة للدعاية.
- ← طبع عدد كاف من البطاقات.
- ← مراسلات للدعوة إلى زيارة جناحك في المعرض.
- ← تقديم طلب إلى إدارة المعرض لتأمين الأثاث اللازم للجناح.

← إلخ.

إعطاء محاضرة تدريسية في معهد IHK

← الاطلاع على المراجع ذات الصلة.

← إعداد المحاضرة.

← تصحيح أوراق المشاركين.

← إلخ.

رتب الخطوات الجزئية زمنياً:

أدخل التسلسل الزمني المناسب إلى جدول الأعمال! انطلق في ذلك من المواعيد النهائية التي يتوجب عليك الالتزام بها، وحدد بناء عليها مواعيد إنجاز العمل بالجودة المطلوبة، ودون أي تأخير، ودونما التعرض لخطر الوقوع في حالة «هلع اللحظات الأخيرة».

ويمكن أن يأخذ الترتيب الزمني لخطوات العمل الشكل التالي:

المشاركة في المعرض XY بتاريخ ٢٥ أكتوبر/تشرين أول.

← التسجيل لدى إدارة المعرض. يناير/كانون ثاني.

← تقديم طلب إلى إدارة المعرض لتأمين الأثاث اللازم للجناح مارس/آذار.

← تصميم المنشورات المناسبة للدعاية. مارس/آذار.

← طبع عدد كاف من البطاقات. أبريل/نيسان.

← مراسلات للدعوة إلى زيارة جناحك في المعرض سبتمبر/أيلول (الأسبوع الأخير).

قم بتقدير المدة الزمنية التي ستحتاجها لإنجاز كل من هذه الخطوات:

هذا بالطبع لا ينطبق على جميع الخطوات. حيث إن بعضها يمثل أعمالاً صغيرةً لا تستهلك ما يذكر من الوقت. ومثال ذلك إجراء بعض المكالمات الهاتفية، أو كتابة بعض الرسائل، أو كتابة المعلومات المطلوبة في استمارة التسجيل للمشاركة في المعرض. ويمكنك دون أي حرج تثبيت موعد معين لإنجاز مثل هذه الأعمال الصغيرة.

وبالمقابل فإن الأعمال الأكثر تعقيداً والأعمال المتكررة، والمهام البعيدة المدى، يمكنك تنظيمها وإعطاؤها الموقع الذي تستحقه في برنامجك الزمني بعد أن تكون قد استوضحت بشكل جيد المدة الزمنية التي تحتاجها لكل خطوة على حدة.

إعطاء محاضرة تدريسية في معهد IHK

- ← للاطلاع على المراجع ذات الصلة ٢٠ ساعة
- ← إعداد المحاضرة ١٠ ساعة
- ← تصحيح أوراق المشاركين ٣٠ ساعة

وبالطبع فإن الوحدات الزمنية من مرتبة العشر ساعات غير مناسبة لتنظيم الأعمال والمهام على المدى البعيد وتنظيم برنامجك الزمني بشكل واضح ودقيق. لذلك فإن عليك أن تجد الطريق الأنسب لتقسيم الزمن اللازم لكل خطوة إلى وحدات أصغر يسهل إدخالها إلى برنامجك.

مثـــال: «٢٠ ساعة للاطلاع على المراجع المختصة»

هناك العديد من الإمكانات المختلفة لإدخال هذه الساعات العشرين إلى برنامجك الزمني، كأن تخصص على سبيل المثال أربع ساعات يومياً على امتداد أسبوع عمل واحد (خمسة أيام)، أو ساعتين يومياً على امتداد أسبوعين، وهكذا.

إن من المهم أن تراعي المهام الأخرى التي يتوجب عليك إنجازها، إلى جانب مهمة الاطلاع على المراجع، عند تقدير حجم الجزء من ساعات عملك الذي يمكنك تخصيصه لدراسة هذه المراجع. ومن جهة أخرى فإن عليك أيضاً أن تراعي نظامك البيولوجي الشخصي، وتحدّد ساعات الدراسة ضمن الفترة التي تكون فيها أكثر قدرة على الاستيعاب والتركيز.

! كن واقعياً ولا تحمّل نفسك أكثر من طاقتها! وحافظ دائماً على نظرة شمولية لواقع عملك والتزاماتك المختلفة، وإلا فستكون معرضاً - بالرغم من التخطيط - لخطر الوقوع في دوامة التشتت والضياع.



تتمة النصائح والأفكار التي تساعد على التعامل مع المهام الكبيرة بشكل منهجي:

احرص على تدوين المواعيد في مفكرتك.

إن أفضل أشكال التخطيط يبقى مجرد حبر على ورق ما لم تقم بتطبيق برنامجك بأمانة على أرض الواقع، وتعمل على تنفيذ كل من الخطوات الجزئية ضمن الزمن المحدد لها. وتعد المفكرة وغيرها من

أدوات تنظيم الوقت (المزيد من المعلومات في الصفحة ٦٥) من أهم الوسائل التي تساعدك على إبقاء أهدافك نصب عينيك، وتعويد نفسك على الالتزام بالمواعيد. أدخل إلى مفكرتك جميع المواعيد الهامة والأعمال المختلفة التي قد قررت تخصيصها بحصة معينة من ساعات عملك. فإذا ما ارتأيت على سبيل المثال تخصيص ساعتي الصباح، من الثامنة وحتى العاشرة يومياً، وعلى امتداد أسبوعين لمهمة الاطلاع على المراجع ذات الصلة بمحاضرتك التدريسية، فإن عليك حجز هذه الساعات في مفكرتك لهذه المهمة بشكل واضح لا يقبل اللبس. وإذا ما كانت هذه المهمة متكررة بشكل دوري فإن من الأفضل حجز الساعات اللازمة للاطلاع على المراجع على امتداد كامل العام دفعة واحدة. إذ إنك بذلك تتفادى خطر تخصيص هذه الساعات لعمل آخر والوقوع تحت ضغط فاقة الوقت.

! امنح برنامجك الزمني من حين إلى آخر نظرة ناقدة، وتأكد من أنه يضمن بالفعل استغلال الوقت بالشكل الأمثل! قد تجد أن الساعات المخصصة لأحد الأعمال تتجاوز المدة الفعلية التي سوف تحتاجها لإنجاز هذا العمل. وقد تكتشف بعد المباشرة ببعض الأعمال أنها أكثر صعوبة وتعقيداً وتحتاج لمدة زمنية أطول مما كنت تتوقع. لذلك فإن عليك أن تتعامل بمرونة مع برنامجك الزمني وتجري التصحيحات المناسبة التي تتفق مع سير العمل وتقدمه.

تنظيم الأعمال الروتينية:

تعد الأعمال الروتينية مثل، مهام إدارة الأوراق والمستندات، من الأعمال غير المحببة بالنسبة للكثيرين، على الرغم من أنه لا يخفى على أحد أن لهذه الأعمال دوراً أساسياً في تحقيق النجاح، وأنه ببساطة لا يمكن للمرء الاستغناء عن مثل هذه الأعمال، إذا ما أراد أن يجد ما يحتاجه من الأوراق عند اللزوم بسرعة ودونما تعقيد. وكلٌّ منا يدرك من خلال خبراته الشخصية كم من الوقت قد يضيع في البحث عن ورقة ما. وليس من الصعب تصور الصعوبات والخسائر التي قد تنجم عن تعذر إيجاد الأوراق اللازمة في الوقت المناسب. وإذا ما تعرضت أوراق أحد العملاء للضياع بسبب الإهمال، فإن العواقب قد تكون وخيمة.

إن التهاون في إنجاز الأعمال الروتينية الصغيرة سرعان ما يترك آثاراً سلبية كبيرة لا يمكن التغاضي عنها، وأكوام الأوراق المتناثرة على طاولة المكتب سرعان ما تصبح جبالاً. وكلما ازدادت هذه الجبال ارتفاعاً انخفضت سوية الحماس والاستعداد لمواجهة المسؤولية والقيام بتنسيق هذه الأوراق وترتيبها. وفي الوقت ذاته ترتفع سوية تأنيب الضمير والإحساس بالتقصير والعجز عن مواجهة المسؤولية، الأمر الذي ينتهي بالمرء إلى حلقة مفرغة يصعب الخروج منها.

لا تدع الأمر يتفاقم إلى هذا الحدّ، حتى ولو كانت هذه الأعمال الروتينية لا تقع ضمن إطار هواياتك المفضّلة. خصص على الدوام وقتاً كافياً لمثل هذه الأعمال في برنامجك، ولا تتهاون في إنجازها.

حاول أن تحدّد كم من الوقت تحتاج عادة لإنجاز كل من الأعمال الروتينية المختلفة مثل: إدارة العناوين، وأعمال الأرشيف، وتنسيق الأوراق المتعلقة بالمشاريع الجارية، وغيرها. حاول أن تستهدي إلى الطريق الأمثل لإنجاز أعمالك الروتينية: قد تحتاج إلى تخصيص أحد أيام الأسبوع لهذه الأعمال، وقد يمكنك الاكتفاء بفترة بعد الظهيرة من آخر أيام الأسبوع لإنجاز الأعمال الروتينية المتراكمة خلال الأسبوع، وقد يكون من الأفضل تخصيص فاصل زمني معيّن من برنامجك اليومي لإنجاز جزء محدّد من هذه الأعمال.

نحن شخصياً نفضل إنجاز الأعمال الروتينية في الساعة الصباحية الأولى ونعتبر ذلك بمثابة إحماء قبل الدخول في جو العمل الحقيقي. وكذلك نحاول، كلما شعرنا بشيء من الملل، أن نستثمر الوقت بإنجاز ولو جزء بسيط من الأعمال الروتينية المتراكمة. وبذلك فإننا نجني فائدة مضاعفة، إذ إننا نستثمر بشكل أو بآخر جزءاً ميتاً من يوم عملنا، ونضمن بالوقت نفسه الاطلاع الدائم على آخر المستجدات.

إنه لأمر بالغ الأهمية أن تعطي هذه الأعمال حقها من الوقت والاهتمام. وسوف تجد أن ذلك سيرفع من سوية اندفاعك إلى العمل، وكذلك فإنك سوف تلاحظ شعوراً متنامياً بالمتعة والارتياح نابعاً من الثقة بأنك على دراية بكافة المستجدات.

إن مهام «التنظيف» تنطوي أيضاً تحت لواء الأمور الصغيرة التي يمكن تمريرها إلى برنامج عملك في أي وقت ودون تخطيط مسبق. ولا بد أنك تمر من وقت إلى آخر بفترات

ينخفض فيها مردود العمل إلى ما دون الحد المطلوب. وما عليك والحالة هذه إلا أن تغتنم الفرصة لإلقاء نظرة فاحصة على الأوراق المتراكمة والتخلص دونما تردد مما هو غير مفيد منها، وتحديد ما يتوجب فعله بشأن الأمور الأخرى.

وكلما زادت درجة الاهتمام والالتزام بأعمال التنظيف الدورية هذه، تقلص حجم الأمور المتراكمة الجاثمة هنا وهناك على طاولة المكتب.

المزيد حول هذه النقطة في الصفحة ١٠٦.

ومن أهم ثمار الاهتمام بالأعمال الروتينية والالتزام بإنجازها في حينها:

- سوف يكون بإمكانك أن تجد في أية لحظة ما تحتاجه من الأوراق دون أي تعقيد.
- سوف تتخلص من معظم الأمور الصغيرة المتبعثرة هنا وهناك على طاولة مكتبك.

إنجاز الأمور الصغيرة بصورة مباشرة:

إن الاستراتيجية الأمثل للتعامل مع بعض المهام الصغيرة هي ببساطة إنجاز هذه المهام مباشرةً ودون الرجوع إلى البرنامج الزمني. وعلى سبيل المثال فإن ملء استمارة بصورة مباشرة أفضل بكثير من أن تضعها في أرشيف الأعمال المترتبة ريثما تجد لها مكاناً في برنامجك. وكذلك إذا ما وجدت رسالة من أحد العملاء يطلب فيها أن تقوم بالاتصال به لأمر هام، فإن إجراء هذا الاتصال مباشرة خير من

تسجيل ملاحظة بهذا الخصوص وتأجيل إجراء المكالمة وفق أولويات برنامجك الزمني. إذ إنك عندما تنجز أمراً ما تزيح هذا الأمر من أمامك وتخفف من أعباء المهام المترتبة التي تنتظر دورها.

حاول أن تحدد الأعمال الصغيرة التي عادة ما تقوم بتأجيلها على الرغم من أنه ليس من الصعب أن تقوم بإنجازها بصورة مباشرة. جرّب استراتيجية الإنجاز المباشر وستشعر بالمتعة والارتياح عندما تقوم بشطب هذه الأعمال من قائمة المهام المترتبة.

! ليس المقصود إعطاء الأولوية لإنجاز الأعمال الصغيرة الطارئة في جميع الظروف بصورة مباشرة. عليك أن تحافظ دائماً على رؤية شمولية لجدول أعمالك اليومي، ولا يجوز أن تشغل نفسك بالمهام الصغيرة إلى الحد الذي يوقعك في عجز زمني، ويعرضك لخطر التقصير في المهام الأكبر والأكثر أهمية.

التركيز والمتابعة:

كم يكون مردود العمل كبيراً، وكم يبدو العمل سهلاً وسلساً عندما يكون المرء غارقاً بكل جوارحه في عمله الذي بين يديه. قد تظن أن هذه الحالة لا تتعدى إطار المصادفة السارة التي نادراً ما تحدث. نحن لا ننكر أن هناك أياماً لا تحمل في جعبتها إلا المصاعب والعثرات، غير أن هذه الأيام إنما تمثل الحالة الاستثنائية. في الأحوال العادية يمكن للمرء التحكم بدرجة التركيز إلى حد بعيد وتوظيف كامل طاقاته

لإنجـاز العـمل الذي بين يديه. صـحـيـح أن هذا يتـوقف على توفـر الظروف الملائمة لنجاح العمل، غيـر أن هذه الظروف في معظمها لا تخرج عن نطاق السيطرة.

احـصـر اهتـمـامك في الأمـر الذي بين يديك ووجـه كـامل طاقاتك لخدمة هذا العمل. لا تحاول على سبيل المثال كتابة رسالة إلكترونية في الوقت ذاته الذي تقوم فيه بإجراء مكالمة هاتفية. وإذا مـا كنت جـالسـاً في اجـتـمـاع مـا، فـإن عليك ألا تسـمح لنفسك بالتـفكيـر في الأمـور التي يتـوجب عليك إنجـازها في اليـوم التـالي. إن تركيـز الاهتمام وتوجيه الطاقات بالشكل السليم يضمن لك الاستثمار الأمثل للوقت وتحقيق أفضل النتائج.

استخدم ساعتك البيولوجية للوصول إلى التوزيع الأمثل للمهام والأعـمال المختلفة على سـاعات يومك. إذ لا يخفى على أحد أن القـدرة على التـركيـز تبـقى مـحـدودة جداً، إذا مـا اضطر المرء لمحـاربة النعـاس وغـيـره من مظاهـر التـعب. للمـزيد حـول هذه النقطة انظر في الصفحة ٤١.

تخطيط اليوم المثالي:

كـيـف لي أن أقـوم بإدارة يومي وفق مـخطط؟! إنـني أجـد نفـسي مضطراً للانسياق مع تيار العمل، وأمضي يومي في تدبر الأمر لإنجاز أكبر قدر ممكن من المهام. ثم ما هو المقصود باليوم المثالي؟!

بالطبع من الممكن أن تسير الأمور بالشكل التالي: يقذف المرء بنفسه في الصباح الباكر في معمعة العمل، ويصارع ما يواجهه في طريقه من مهام، ويحاول إنجاز ما يستطيع منها إما على التوازي، أو المهمة تلو الأخرى. ويقضي المرء بذلك كامل يومه منهمكاً في العمل. وقد يغرق في عمله إلى الحد الذي ينعدم معه الإحساس بالجوع أو التعب، وتنعدم معه كل أشكال الاستراحة. وقد يتعود المرء على هذا النمط من العمل ويصبح غير قادر على تصور أي نمط بديل. ذلك أن الأمور تسير بنظره بشكل جيد، والعمل نبع لا ينضب أبداً.

نعم من الممكن أن تسير الأمور بهذا الشكل، ويبدو أن الكثيرين يميلون إلى نمط العمل الديناميكي المحموم هذا. لكن أحداً لا يقوى على المدى البعيد على تحمل هذا النمط من العمل. ومن غير المنطقي أن يستمر المرء بهذا النمط من العمل إلى أن يبلغ الضرر ذروته ببلوغ المرء حالة الانطفاء التام التي تجبره على استراحة قسرية طويلة الأمد. إن الضغط الدائم وإحساس المرء بأن عليه أن ينجز مهامه بأقصى سرعة دون أن يسمح لنفسه باستراحة يلتقط فيها أنفاسه، وأن عليه أن يكون على الدوام في حالة جاهزية تامة، كلها أمور ضارة بالصحة. وهي على المدى البعيد ضارة أيضاً بمصلحة العمل. وأن يقضي المرء كامل يومه منهمكاً في العمل، لا يعني بالضرورة أنه يعمل بشكل جيد وفعال. ذلك أن الفعالية المرتفعة تعني أن يستثمر المرء طاقاته بشكل مفيد، وأن يحقق أفضل النتائج بأقل قدر ممكن من الجهد.

عليك أن تطرح على نفسك السؤال التالي: هل يمكنني الاستمرار في نمط عملي الحالي وسرعة الأداء المطلوبة حالياً على امتداد السنوات الخمس التالية؟

وإذا كان الجواب بالنفي، فإن عليك أن تغير من نمط عملك بأسرع ما يمكن. ذلك أنك تريد بالتأكيد أن تكون ناجحاً في عملك وحياتك على المدى البعيد. أليس كذلك؟

إن تخطيط يوم العمل بشكل ذكي وسليم وبما يتفق مع الاحتياجات الشخصية يسمح بتحقيق المزيد من النجاح بقدر أصغر من الجهد. تابع قراءة هذا الفصل وتعلم كيف تجعل يوم عملك منظماً وهادئاً وأكثر فعالية.

! لكل شيء وقته كما يقولون. حاول أن تستفيد من هذا المبدأ وتستثمر وقتك وطاقاتك بشكل فعال. ويمكنك توظيف طاقاتك بشكل مثمر وتحقيق الكثير بقدر قليل من الجهد، إذا ما اتبعت الخطوط العريضة التالية:

- ← الاستفادة من ساعتك البيولوجية.
- ← معرفة عادات شركائك ومراعاتها.
- ← تخطيط يوم عملك بشكل مدروس والاستفادة من الاستراحات المنتظمة في الحفاظ على سوية أداء مرتفعة.
- ← الفصل بين العمل والحياة الشخصية.

الاستفادة من الساعة البيولوجية:

تبين الدراسات الحديثة أن تأثير الساعة البيولوجية على الإنسان أكبر بكثير مما كنا نعتقد. تهتم هذه الدراسات بتقلبات الوظائف الحيوية في الجسم، وتغير معدل النشاط عبر ساعات اليوم. أي باختصار بالعلاقة بين فعالية الوظائف الحيوية والاحتياجات المختلفة وبين الزمن. ويعد العلم الذي يهتم بهذه الظواهر فرعاً حديث العهد من فروع البيولوجيا، ويعرف باسم (الكرونوبيولوجيا) أو البيولوجيا الزمنية. وتمثل دراسة ظاهرة النوم واحداً من أهم مجالات هذا العلم. وتقضي خلاصة البحوث الواسعة التي أجريت في مجال الكرونوبيولوجيا بأن على المرء أن يراعي ساعته البيولوجية، إذا ما أراد أن يحافظ على المدى البعيد على صحة جيدة وسوية أداء مرتفعة.

صحيح أن بإمكان المرء أن يتجاهل ساعته البيولوجية أو أن يعارضها عن دراية، إلا أن ذلك سيكون على حساب صحته وقدرته على العطاء، وسوف ينتهي به مع الزمن إلى المرض. وهناك على سبيل المثال ظاهرة إنسان النهار وإنسان الليل، أو ما يعرف بظاهرة القبّرة والبوم: بينما يجسد، بالنسبة للصنف الأول، المثل الألماني الذي يقول: «ساعة الصباح المبكرة تحمل ذهباً في فمها» واقعاً حقيقياً، لا يملك الصنف الثاني في ساعات الصباح الباكر إلا أن يتثاءب بتثاقل. حيث إن قدرته على العطاء لا ترتقي إلى سوية مقبولة قبل ساعة متقدمة من ساعات النهار. بل إنه في كثير من الحالات لا يبلغ ذروة نشاطه إلا في ساعات المساء.

ومن ناحية أخرى لا يمكن للمرء أن يحافظ على سوية أداء ثابتة على امتداد يومه. وعلى سبيل المثال فإن القدرة على التركيز تتأرجح صعوداً وهبوطاً مارة بأطوار مختلفة. وكلنا يعرف من تجاربه الشخصية كيف تنخفض درجة الانتباه مع مرور الوقت، ويأخذ الذهن بالشرود، ويدب النعاس إلى العينين. ومع انخفاض القدرة على التركيز ينخفض أيضاً الاندفاع إلى العمل، وتذوب متعة العطاء، وكذلك ينمو المزاج السلبي الذي سرعان ما تتسرب آثاره إلى الآخرين. وبالمقابل تطول المدة التي يحتاجها المرء لإنجاز مهمة ما، وتكثر الأخطاء.

تعامل مع نفسك بلطف ولكن بحزم، إذا ما لاحظت

بداية مظاهر التعب، وأخذ أداؤك بالانخفاض وأخطاؤك

بالتزايد. وفي الحقيقة لا يصعب على أحد ملاحظة مظاهر التعب هذه. غير أن المرء عادةً ما يحاول تجاهلها ومتابعة العمل. إذ إنه يدرك أن المزيد من العمل ما زال أمامه. وعلى سبيل المثال يلاحظ المرء بعد ساعات عمل طويلة على جهاز الكمبيوتر ازدياداً كبيراً في معدل أخطاء الكتابة. وهذا مؤشر واضح على الحاجة الملحة إلى الاستراحة، والتي لا يجوز تأخيرها في أية حال من الأحوال. اهتم بنفسك! وانتبه إلى (لمبات الإشارة) الشخصية، ولا تتجاهلها! ذلك إن المرء يميل تحت ضغط العمل إلى المكابرة والتحامل على نفسه بهدف متابعة العمل. غير أن ذلك لا يجدي نفعاً: النسبة بين النتائج والجهد المبذول لن تكون مرضية على الإطلاق.

حاول أن تستوضح خصوصياتك البيولوجية، وأن توليها ما تستحق من الاهتمام! وتعامل معها بذكاء وحنكة كي تتمكن من استثمارها بالشكل الأمثل.

إنسان نهار أم إنسان ليل؟

إذا كنت تميل إلى الاستيقاظ الباكر، وتشعر بأن قدرتك على التركيز وعلى تحمل الأعباء تكون في حدودها العليا في ساعات الصباح الباكر، فإن عليك أن تبدأ يومك باكراً قدر الإمكان، وأن تحاول إنجاز الأعمال المجهدة والمهام الأكثر تعقيداً في ساعات النهار الأولى.

أما إذا كنت لا تشعر بالنشاط والحيوية قبل العاشرة، فإن عليك أن تحاول تأخير يوم عملك قدر المستطاع. وإذا كان ذلك غير ممكن، وكنت مضطراً لبدء عملك في الصبح الباكر، فمن الأفضل لك أن تؤجل الأعمال الهامة والمهام الصعبة إلى ما بعد العاشرة، وأن تبدأ يومك بالمهام الصغيرة كالأعمال الروتينية التي تعد الأعمال الأنسب للأوقات التي تنخفض فيها سوية الأداء ودرجة التركيز، أو يكون خلالها المرء بحاجة إلى بعض الإحماء للوصول إلى سوية النشاط المطلوبة لمواجهة المهام الجدية والصعبة.

استكشف منحنى النشاط الشخصي الخاص بك:

قد تكون حالك مثل حالي. في فترة قبل الظهيرة تكون قدرتي على التركيز، وطاقاتي الخلاقة في حدودها القصوى؛ لذلك أحجز عادةً ساعات قبل الظهيرة للمهام الأصعب، والتي تتطلب قدراً كبيراً

من الاهتمام والتركيز. وأؤجل بالمقابل المكالمات الهاتفية، والمطالعة المهنية، والأعمال الروتينية كأعمال الأرشيف إلى فترة ما بعد الظهيرة. وفي المساء تكون درجة التركيز مقبولة نسبياً، غير أن العمل المسائي يجلب لي الأرق، ويحرمني النوم الهادئ، مما يؤثر سلباً على أدائي في اليوم التالي.

مثال: حاولت قبل عدة أعوام، أثناء التزامي بدراسة مهنية عليا إلى جانب عملي، أن أخصص ساعتين من مساء كل يوم للدراسة، شأني في ذلك شأن الكثيرين من زملائي. إلا أن ذلك كان أقرب ما يكون إلى تعذيب النفس، وكانت النتائج هزيلة جداً. وسرعان ما تخليت عن فكرة الدراسة المسائية، وآثرت الاستيقاظ باكراً، والاهتمام بمواد الدراسة في ساعات الصباح الباكر قبل الذهاب إلى العمل.

راقب تقلبات قدرتك على تحمل الأعباء وتوازنك النفسي! إن خبراتنا الشخصية تثبت أن هذين الأمرين مرتبطان بعضهما ببعض. وعندما تشعر بنفاد الصبر، أو بأنك بدأت تنزعج من كل صغيرة وكبيرة، فإن هذا إنما يعود إلى انخفاض طاقتك الداخلية. وعند ذلك تتحول صعوبات العمل، مهما كانت صغيرة، إلى عوامل إزعاج إضافية. وعليك والحالة هذه أن توقف عملك وتتحرك على محور آخر، كأن تسعى إلى تغيير الجو عبر جولة مسير قصيرة خارج مقر عملك. وإذا تعذر ذلك، فأضعف الإيمان أن تترك كرسي المكتب وتحرك جسمك قليلاً. إذ إن الحركة تساعد على تهدئة الأعصاب واستعادة التوازن النفسي.

تعرّف على إيقاعاتك البيولوجية بشكل أفضل! وحاول أن تراعيها قدر الإمكان لدى تخطيط يومك:

← متى وفي أي الظروف تكون قدرتك على التركيز في حدودها العليا؟ في أي الأوقات تنساب الأعمال التي تتطلب الكثير من الانتباه والتركيز بسهولة بين أصابعك؟ في أي الأوقات تصل بشكل أسرع إلى حالة الاستغراق التام في العمل الذي بين يديك؟

قد تكون بحاجة إلى حالة من الهدوء التام تنعدم فيها كل أشكال المؤثرات الخارجية التي قد تشغلك عن عملك. وقد تكون قدرتك على العطاء في أعلى درجاتها عندما تكون محاطاً بالناس.

← كم من الوقت تستطيع أن تستمر في عملك بتركيز وبشكل فعال؟ كم يبلغ طول فترات النشاط والفعالية الحقيقية لديك؟

← في أي الأوقات تميل إلى التوتر وعدم التركيز والشعور بوطأة ضغط العمل؟ في أي الأوقات تكثر هفواتك؟ وكم من الوقت تستطيع أن تستمر في عملك دون أن يظهر أي من هذه الأعراض؟

← في أي الأوقات وفي أي الأماكن تحضرك عادة الأفكار الخلاقة؟ أي الأوقات والأماكن والظروف تؤثر تأثيراً سمياً في طاقاتك الإبداعية؟ هل لوجود الآخرين إلى جانبك أثر محفّز لطاقاتك الإبداعية؟ أم أن الأفكار الخلاقة تحضرك عادة عندما تكون لوحدك؟

كثير من الناس يفرضون على أنفسهم ضغوطاً كبيرةً في سعيهم للوصول إلى بعض الأفكار الخلاقة. وعادة ما تكمن الصعوبات

الحقيقية في عدم وعيهم لخصوصيات أنفسهم، وما ينجم عن ذلك من إهمال الاحتياجات الشخصية التي تمثل شرطاً أساسياً من شروط الإبداع.

← في أي الأوقات تشعر بالحاجة إلى الاختلاط بالناس والتحدث مع الآخرين؟ وفي أي الأوقات تشعر بانخفاض سوية النشاط، وبالحاجة إلى منبهات خارجية لاستعادة نشاطك؟

إن من المفيد أن تدفع بالمواعيد الشخصية والاجتماعات والمكالمات الهاتفية إلى الفترات التي تميل فيها إلى الاحتكاك مع الآخرين. حيث إن ذلك يساعدك على استثمار وقتك بالصورة الأمثل ويتيح لك الفرصة لتحقيق أفضل النتائج.

! سوف تضطر بالتأكيد من وقت لآخر إلى ممارسات تتعارض مع احتياجاتك البيولوجية، لاسيّما عندما يتسارع الزمن مقترباً من موعد تسليم أحد المشاريع. لا داعي للقلق! فهذا أمر عادي. وبمقدور الكائن البشري، المعروف بقدرته المتميزة على التكيف، أن يتعامل مع هذا الوضع بشكل جيد. ولا ننكر وجود فوارق شخصية كبيرة في هذا المجال. غير أن المهم هنا هو ألا تتطور هذه الحالة الاستثنائية إلى حالة دائمة. إذ لا يجوز أن تخرج حالات الضغط الشديد والأعباء الثقيلة عن إطار الحالات الاستثنائية، وتتحول إلى واقع دائم.

لا تدع الأمور تقودك إلى أن تقف مكتوف الأيدي، ولا تقدم على فعل أي شيء، لأنك لم تتمكن بعد من الوصول إلى الحل النهائي!

وبالتأكيد فإن هناك بعض الشروط المحيطية التي لن تستطيع أن تغير فيها من شيء مهما حاولت. ومن المؤكد أيضاً أنك لن تستطيع تحويل كل ما هو ممكن نظرياً إلى واقع عملي. وكذلك لن تتمكن من تطبيق كل النقاط التي أتينا على ذكرها فيما تقدم من هذا الفصل. ولكنك حتى لو اقتصرت على واحد فقط من المحاور التي ذكرناها كأن تقوم بتخصيص فترات التركيز الذهبية للمهام المعقدة والصعبة، فسوف تلاحظ بالتأكيد فائدة ليست بالقليلة.

معرفة إيقاعات وعادات عملائك والاستفادة منها:

إن إمكانية الوصول هاتفياً إلى العملاء والموزعين الذين تتعامل معهم تتفاوت بالتأكيد باختلاف أوقات اليوم. وعلى سبيل المثال فإن معظم الشركات تخصص فترة الظهيرة من الثانية عشرة وحتى الرابعة عشرة لاستراحة الغداء. ومن غير المستغرب أن يتعذر عليك في هذه الفترة الوصول إلى الشخص الذي تريد. وبالطبع قد يكون برنامج عملائك مختلفاً تماماً عن ذلك. ولكن وفي جميع الأحوال فإن عليك أن تتفادى الإخفاقات المتكررة في محاولات الاتصال، وذلك عبر جمع وتوثيق المعلومات اللازمة عن برنامج عملائك الدائمين. ومن المحتمل أن يكون عملاؤك في أوقات معينة أكثر استعداداً للتعامل مع القضايا المشتركة برويّة وتفهم، مما يسمح لك بتوفير الكثير من الوقت والجهد في تعاملك معهم، ويوفر المناخ الملائم للارتقاء بدرجة التعاون.

مثال: أذكر أن أحد المشاركين في إحدى الحلقات الدراسية قد صرح لنا بأنه يفضل دائماً الاتصال بزبائنه في فترة بعد

الظهيرة، وتحديداً بعد استراحة الغداء مباشرةً. وهو يرى، من خلال تجاربه الشخصية، أن معظم الناس يكونون في هذا الوقت من النهار أكثر اتزاناً وأكثر استعداداً للتعامل مع الآخرين. وقد ذكر نفس الشخص أيضاً أنه يعتبر فترتي صباح الإثنين وبعد ظهر الجمعة من الفترات المحرمة كلياً. وذلك لأن معظم الناس لا يدخلون جو العمل الحقيقي قبل ظهر الإثنين، وينصرفون في عقولهم منذ ظهر الجمعة من جو العمل إلى جو العطلة الأسبوعية. وإلى ذلك فإن معظم الشركات تخصص صبيحة الإثنين لاجتماعاتها الدورية، مما يشغل الكثيرين ويجعل الوصول إليهم أمراً صعب المنال.

إن الكثيرين ممن يتعاملون مع أشخاص أو شركات صغيرة يفضلون تأخير الاتصالات الهاتفية واللقاءات الشخصية إلى يوم الجمعة، لأن ذلك يتفق مع أوقات فراغ معظم عملائهم وزبائنهم. وبالتأكيد فإن لعملائك أيضاً إيقاعات معينة يمكنك تقصّيها والاستفادة منها. وبذلك تجني فائدة مضاعفة، إذ تنظم يوم عملك بشكل مدروس ومثمر من جهة، وترفع من فعالية وسهولة التعاون مع عملائك من جهة أخرى.

! لا تدع عملاءك يمارسون عليك إرهاب العمل، ويجبرونك على حالة من التأهب الدائم باتصالهم منذ الصباح الباكر على خطك الشخصي الخاص. لا تترك علاقات العمل تصل إلى هذا الحد، واضبطها منذ البداية قبل أن تتطور إلى مشكلة مزعجة! إن حالة التأهب الدائم ليست على الإطلاق من ضرورات علاقات العمل

الجيدة والمتينة. بل على العكس من ذلك فإن تطور الأمور إلى هذا الحد ينعكس سلباً على مردود العمل. إذ إن عملاءك سيلاحظون عاجلاً أم آجلاً بعض الجفاف في التعامل من ناحيتك، وقد ينتهي الأمر إلى انقطاع العلاقة. ذكّر عملاءك بلطف وبشكل واضح وحازم بالأوقات التي ترغب فيها في تلقي اتصالاتهم، كي تتمكن من الحفاظ على أوقات فراغك! واطلب منهم بوضوح احترام أوقات فراغك ومراعاتها!

إدخال النظام إلى يوم عملك والحفاظ على سوية طاقية مرتفعة عن طريق الاستراحات المنتظمة:

إن الكثيرين من المستثمرين الصغار، والذين ما زالوا في أول الطريق، يجهدون أنفسهم طوال اليوم دون توقف، ويعتقدون أن الاستراحة بكل أشكالها ما هي إلا ضربٌ من إضاعة الوقت، وأن بمقدورهم متابعة العمل والاستغناء عن كل أشكال الاستراحة دون أية مشكلة. وإذا ما اعترف بعضهم بحاجته أحياناً إلى استراحة، فإنه يرى أن الاستراحة، ولو كانت قصيرة، سوف توقعه في عجز من الوقت، ولن يتمكن من إنجاز عمله ضمن المدة المحددة.

إن هذا الاعتقاد ليس له أساس من الصحة. رغم أن الاستراحة قد تتحول بالفعل إلى ضرب من إضاعة الوقت، إذا ما كان توقيتها غير مناسب (كأن تأتي في فترة النشاط والتركيز، حيث المردود المرتفع والأفكار الخلاقة)، أو إذا لم تنل حظها من الاحترام (كأن يقوم المرء بقراءة مقالة علمية أو مهنية متخصصة أثناء تناول الطعام على سبيل المثال).

إن الاستراحة تمثل إغناءً للاستثمار الجيد والمفيد للوقت في الحالات التالية:

⟵ عندما يتم اختيار موعد الاستراحة في فترات الخمول النسبي، أي في الفترات التي يخفّض فيها كل من الجسم والروح من نشاطه بهدف الترميم وإعادة بناء الطاقات.

⟵ عندما تتخذ قرارك بالسماح لنفسك بالاستراحة في اللحظة المناسبة، ولا تؤخر هذا القرار إلى أن تخمد قواك الجسمية والنفسية، وتصبح غير قادر على الخروج الحقيقي من جو العمل. إنك في مثل هذه الحالة لا تحرم نفسك متعة الاستراحة وحسب، بل أيضاً الفائدة الأساسية المرجوة من الاستراحة، والتي تكمن في إعادة بناء طاقاتك.

⟵ عندما تهتم بكل جوارحك بالاستراحة، وتخرج نفسك كلياً من جو العمل، وتعترف لنفسك بالحق في أخذ قسط من الراحة.

⟵ عندما تستثمر الاستراحة بشكل فعال لشحن البطارية (كأن تتناول طعامك بهدوء وروية، أو تقوم بجولة مسير هادئة على سبيل المثال).

إذا كنت من أولئك الذين يغرقون عميقاً في عملهم، ولا يشعرون بمرور الوقت، فإن عليك الاعتماد على المنبه ليذكرك بحلول موعد الاستراحة. وبالطبع يمكنك أيضاً الاستفادة من جهاز الكمبيوتر إذا كنت ممن يميلون إلى استخدام الوسائل الإلكترونية في تنظيم مواعيدهم.

إن القضية الأساسية تكمن في تنظيم تسلسل فترات العمل والراحة، وتنظيم التعامل مع الطاقات الذاتية بما يضمن المردود الأفضل والوصول في النهاية إلى الهدف بالسرعة المطلوبة وبأقل جهد ممكن. فكر على سبيل المثال بعدّاء المسافات الطويلة: إن فرص الفوز الأكبر تكون من نصيب العداء الذي يعرف نفسه بشكل جيد، ويقوم بتقدير طاقاته بموضوعية وتجرد، ويوزع طاقاته على مسافة السباق بشكل مدروس يضمن له الحفاظ على الطاقة الكافية لبلوغ خط النهاية. ومن الأمور البالغة الأهمية ألا يبالغ المرء في تقدير طاقاته، وألا يطلب من نفسه ما يفوق هذه الطاقات. إن ذلك لا يضمن له استمرارية أكبر في النشاط والقدرة على العطاء وحسب، وإنما ينعكس أيضاً إيجاباً على مردود العمل ونتائجه. وكما ترى فإن هذه العوامل مجتمعة تؤكد على أهمية أن يجد المرء إيقاعاً مناسباً لعمله وتسلسلاً مناسباً لحالات الشدة والارتخاء، ويعوّد نفسه على الالتزام بهذا الإيقاع واحترامه.

هناك بعض الأيام تصاب فيها أعمال معينة بنوع من الشلل. فعلى سبيل المثال لدى كتابة نص ما يجد المرء قلمه أحياناً مسمّراً في مكانه، ويصاب بالإحباط عندما يرى أن الجهد الكبير الذي بذله لم يثمر إلا عن بضعة سطور. إن من الأفضل في مثل هذه الحالة أن يدع المرء كتابة النص جانباً، ويصرف نشاطه واهتمامه إلى بعض الأعمال الأخرى، أو يسمح لنفسه ببعض الاستراحة. ذلك أن الأفكار لا يمكن استحضارها بالقوة. وكلما زادت

حدة الضغط والتوتر، شح المردود وازدادت صعوبة العمل، وازداد أيضاً حجم الخسائر من الوقت والطاقة. اصرف اهتمامك في مثل هذه الحالة إلى أمور أخرى ريثما تكون قد خرجت من هذه الحلقة المفرغة! وسوف ترى أن الصعوبات قد تقلصت والعوائق قد تلاشت، وأن تقدمك في العمل قد عاد إلى حدوده الطبيعية.

الفصل بين العمل وجوانب الحياة الخاصة:

لا أحد يستطيع أن ينكر وجود فوارق شخصية كبيرة بين بني البشر. غير أن كثيراً من المؤشرات تدل على أن التنظيم يسهل على الإنسان التوجه، ويرفع من سوية تعامله مع مختلف القضايا. وبالنسبة لي شخصياً فقد كان للفصل الواضح بين الحياة الخاصة وبين العمل أهمية كبيرة في حياتي منذ الصغر: في المدرسة ثم في فترة الدراسة الجامعية ومن ثم في حياتي المهنية. وما زلت حتى الآن أولى هذه المسألة اهتماماً كبيراً. وليس المقصود بهذا الفصل أن يغير المرء شخصيته بين منزله ومقر عمله. بل إن الأمر لا يتعدى حدود الفصل الزمني الواضح بين فعاليات العمل وباقي النشاطات التي تنضوي تحت لواء الحياة الخاصة. وهذا الفصل يقدم لنا الكثير من الفوائد من أهمها:

⟵ إن تركيز المرء واهتمامه ينصب في فترة العمل كلياً على العمل نفسه.

⟵ إن الحدود الزمنية الواضحة لساعات العمل اليومية تحفز المرء على الأداء السريع والفعال.

← إن فترات العمل المحددة زمنياً بشكل جيد يسهل على الجميع التعرف عليها واحترامها حتى ولو كان المرء يعمل داخل منزله.

← إن المرء لا يهدر ساعات عمله في أمور خاصة.

← إن تحديد ساعات العمل بشكل واضح يفتح المجال لاستثمار أوقات الفراغ بشكل أفضل.

قد تكون من الذين يحتاجون في عملهم من وقت لآخر فاصلاً قصيراً يشغلون أنفسهم خلاله بأمور أخرى ويساعدهم ذلك في الحفاظ على سوية مرتفعة لوتيرة العمل. إذا كان الأمر كذلك فلا داعي لإدخال أي تعديل على نمط عملك هذا. غير أن خبراتنا تبين أن معظم الناس يشعرون بسعادة أكبر عندما يتمون إنجاز العمل الذي بين أيديهم، ومن ثم يسمحون لأنفسهم ببعض الاستراحة؛ ذلك إن المرء يشعر والحالة هذه أن لهذه الاستراحة طعم المكافأة التي يستحقها لإنجازه العمل الذي بين يديه.

ومن ناحية أخرى فإن متابعة الأمور الخاصة أثناء العمل عادةً ما يصحبها الكثير من وخزات الضمير. ومن الأفضل في جميع الأحوال أن يوجه المرء اهتمامه كلياً إلى عمله في فترات العمل، وإلى حياته الخاصة فيما عدا ذلك؛ لأنه بذلك يحقق مردوداً أعلى في عمله، وقدراً أكبر من الهدوء والسعادة في حياته الخاصة.

ارسم بعد كل يوم عمل خطاً واضحاً يفصل بين ساعات العمل وأوقات الفراغ ويساعدك على ترك هموم العمل جانباً في أوقات فراغك. اختر شكلاً مناسباً للانتقال من جو

العمل إلى أوقات الفراغ يكون لك فيه دور فاعل. هناك عدد كبير من الخيارات المختلفة مثل: جولة مسير هادئة، أو سماع الموسيقى، أو ممارسة الرياضة، أو الاسترخاء، أو الالتقاء ببعض الأصدقاء، أو الاستمتاع بمشروب بارد في مكان هادئ ...

إنك بذلك تتجنب أنصاف الحقائق، فتمارس عملك في فترات العمل بذهن صاف منصرف كلياً إلى العمل الذي بين يديك، وتشعر بالحرية التامة في أوقات الفراغ وينصب اهتمامك كلياً على جوانب حياتك الخاصة.

إلى أصحاب المكاتب المنزلية:

ينزلق الكثيرون ممن يمارسون عملهم داخل مساكنهم إلى إحدى حالتين حديتين: انعدام التركيز في العمل بسبب الانشغال المتكرر بالأمور الخاصة، أو الانصراف المفرط إلى العمل وإهمال جوانب الحياة الأخرى.

وقد أثبتت التجارب أن من الأفضل أن يحدد المرء لنفسه في مثل هذه الحالة ساعات عمل معينة، ويحاول الالتزام بها قدر المستطاع، ويتعامل مع عمله وكأنه يعمل في شركة ما خارج مسكنه. وأنا شخصياً ألتزم بعملي من التاسعة صباحاً وحتى السادسة مساءً. وفي جميع الأحوال لا يجوز على الإطلاق التهاون في تحديد ساعة بدء العمل في الفترة الصباحية.

اضبط هذه النقطة بشكل حاسم وإلا فإنك سوف تجد أن يوم عملك ينزلق يوماً بعد يوم إلى ساعات متقدمة من النهار، ويتمدد بالمقابل على حساب فترة الاستراحة المسائية.

إن أصحاب الأعمال الحرة الذين يتمتعون بحرية مطلقة في تحديد نمط عملهم يواجهون في بداية الأمر صعوبات كبيرة في التعامل مع هذه الحرية. فهم غير مضطرين للالتزام بأي برنامج زمني (فيما عدا بعض المواعيد المتناثرة).

إن الفصل بين العمل والحياة الخاصة يكون بالتأكيد أكثر صعوبة بالنسبة للشخص الذي يمارس عمله من داخل منزله. ومن المهم جداً في هذه الحالة أن يسعى المرء إلى خلق نوع من أنواع الفصل في الزمان والمكان.

وليس المقصود بالضرورة أن يكون لديك غرفة مكتب مستقلة، فقد لا يسمح مسكنك بذلك. وقد تضطر إلى الاكتفاء بركن صغير في غرفة الجلوس كموقع لعملك. لكن المهم ألا تسمح لأوراق العمل أو حتى لأفكار العمل أن تغادر موقع العمل هذا، وتنتشر إلى باقي أرجاء المسكن. وإلا فسوف تخسر قريباً إمكانية الاسترخاء وأخذ قسط من الراحة على أريكتك المفضلة.

وبخصوص القيام ببعض المهام المنزلية بشكلٍ موازٍ لعملك، كأن تضع الملابس في الغسالة، أو تقوم بتنظيف بعض الأطباق، وما إلى ذلك، فإن عليك أن تبحث وتكتشف بنفسك ما إذا كنت

بالفعل قادراً على التحكم بطاقاتك إلى الحد الذي تضمن معه عدم التشتت، وتركيز الجزء الأكبر من الاهتمام على عملك الأساسي. وبالتأكيد ليس هذا بمقدور كل منا. فإذا كنت واحداً من الكثيرين المعرضين في مثل هذه الحالة لتشتت الأفكار، فالأفضل لك أن تفصل المهام المنزلية وغيرها من الأعمال الخاصة الأخرى كلياً عن عملك، وتبحث لها عن موضع مناسب بين أوقات فراغك. أما إذا كنت قادراً بالفعل على القيام بأعمال مختلفة بآن واحد ودون تشتت، فلا ضير من ذلك. ولكن إياك أن تهمل الاسترخاء والراحة.

تنظيم المواعيد بشكل واقعي ومفيد:

يشعر الكثيرون بأنهم يقعون ضحية لجدول مواعيدهم. فهم يهرعون من موعد إلى آخر، ولا يعرفون السكينة أبداً. بالطبع قد يحدث من وقت لآخر أن تتهافت عليك المواعيد دفعةً واحدةً، وتضطرك إلى الدخول في سباق مع الزمن. لكن عليك ألا تسمح لهذا الوضع الاستثنائي أن يتحول إلى وضع مستديم. فانشغالك بالمواعيد طوال اليوم يفوت عليك فرصة إنجاز مهام أخرى قد يكون بعضها أكثر أهمية من هذا الموعد أو ذاك. ومن ناحية أخرى فإن كثرة المواعيد تحول أيضاً دون تحقيق الفائدة المرجوة منها. وتنعكس بالنتيجة سلباً على أدائك الشخصي كما تضر بمستوى شركتك.

إن تنظيم مواعيدك يقع ضمن إطار مسؤولياتك الشخصية، وأنت من يتحكم بجدول أعمالك وليس العكس. وتنظيم المواعيد بشكل واقعي يقتضي أن يحترم المرء مهامه المختلفة وأوقات فراغه وجوانب حياته الخاصة، وأن يدرك قيمة الوقت، ويستثمره بالشكل الأمثل. ويعد هذا جانباً أساسياً من جوانب إدارة الوقت بشكل فعال ومفيد.

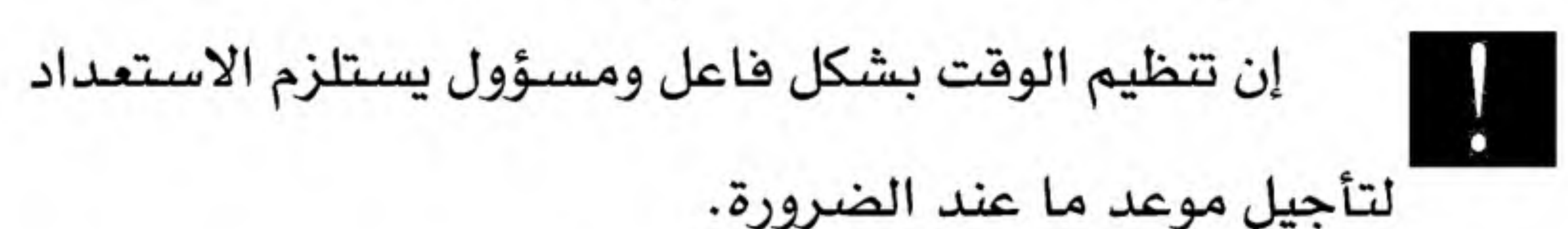
ومما يزيد من سهولة الأمر أن بإمكانك تحديد قواعد اللعبة بنفسك، يعتقد البعض أن اختيار المواعيد من حق الزبائن تحديداً، وأن المستثمر الناجح لا يرفض أياً من اقتراحات زبائنه. وهذا الاعتقاد، رغم انتشاره الواسع، لا أساس له من الصحة. إذ إن غالبية العملاء والزبائن لن يصابوا بخيبة أمل إذا ما أدخلت بعض التعديل على المواعيد المقترحة من قبلهم. وعلى الأرجح فإن السبب الحقيقي الكامن وراء الاعتقاد بضرورة قبول المواعيد المقترحة من قبل الزبائن دون قيد أو شرط إنما هو ضرب من ضروب الخجل غير المبرر. حيث إن الاعتذار اللطيف عن موعد مقترح واقتراح مواعيد بديلة تناسب الطرفين ليس فيه أي خروج عن قواعد الآداب العامة أو آداب علاقات العمل.

بالاستناد إلى خبراتنا الشخصية عبر سنوات العمل الطويلة، وبالاستفادة من خبرات الآخرين نستطيع أن نؤكد على أن الجزء الأكبر من المسؤولية لدى وقوع المرء تحت وطأة ضغط المواعيد إنما يقع على عاتق الشخص ذاته.

إن الشرط الأساسي لتنظيم المواعيد بشكل مفيد وفعال هو إدراك المرء لحقيقة دوره الفاعل وليس المنفعل ووصوله إلى القناعة

المطلقة بأن عليه أن يقود سفينة مواعيده بنفسه ويوصلها إلى بر الأمان، لا أن يتركها عرضةً للرياح ويبحث لنفسه عن قارب نجاة. ولا أمل في النجاح على المدى البعيد إلا لمن يجيد التنظيم الفاعل لمواعيده ويحسن الاستفادة منها.

ومن الضروري جداً أن تحرص على رؤية شاملة لمجمل التزاماتك وتصور واضح لحجم كل منها. فعند ذلك يمكنك أن تقدّر بسرعة وبدقة درجة استيعاب جدول مواعيدك، وأن تميّز بشكل مبكر فترات الضيق التي تنتظرك، فتعمد إلى تحاشي هذه الفترات لدى تحديد موعد جديد، أو إلى تأجيل أحد المواعيد إذا اقتضى الأمر. ورغم أن تأجيل موعد متفق عليه مع بعض العملاء أو الزبائن أمر غير مستحب، إلا أنه يمثل أحد الحلول الممكنة في حالات الضرورة، حيث إن المواعيد التي لا تحتمل التأجيل ما هي إلا الحالة الاستثنائية.


إن تنظيم الوقت بشكل فاعل ومسؤول يستلزم الاستعداد لتأجيل موعد ما عند الضرورة.

إن التنظيم الجيد للمواعيد يقضي بخلق الظروف المناسبة ووضع القواعد الواضحة والالتزام بها، كما يتطلب الاستعداد للتعامل مع الأمور بمرونة، وتأجيل بعض المواعيد أو الاعتذار عنها كلياً عندما تقتضي الضرورة. وكذلك فإن من المهم أن تعرف كيف تتعامل مع حالات ضيق الوقت، وألا تسمح لها أن تتطور إلى حالة مستديمة.

إن التنظيم الجيد للوقت يعني:

← أن تحافظ على رؤية شاملة لالتزاماتك، وتدرك درجة استيعاب برنامجك الزمني بشكل جيد، وتتجنب خطر التقاطع في المواعيد. وبذلك فلن تكون معرضاً للوقوع في مواقف محرجة، كأن يفوتك بعض المواعيد أو أن تصل متأخراً إلى موعدك.

← ألا تبالغ في تقدير طاقاتك فتسمح للمواعيد بالتراكم محملاً نفسك أعباء لا تطيقها، بل تقوم بتوزيع المواعيد في برنامجك الزمني بشكل يسمح لك بالالتزام بها جميعاً ودون إعلان حالة الطوارئ. إنك بذلك تتجنب حالات ضغط المواعيد، وتتفادى الحرج المزعج الذي يتملك المرء عندما يضطر إلى الاعتذار عن موعد ما في اللحظات الأخيرة، أو إلى تكرار طلب تأجيل الموعد لتعذر الالتزام به.

← أن تتمكن من الالتزام بجميع مواعيدك وإعطاء كل منها حقه من الوقت. وبالتأكيد فإنك تعرف البعض ممن يتركون انطباعاً سلبياً بعدم التركيز، أو بأن ذهنهم مشغول على الدوام بقضايا أخرى. وبصرف النظر عن الأثر السلبي الكبير على سوية الحديث والتعامل فإن ذلك يلحق الأذى بصورة هذا الشخص في المجتمع، ويعطي انطباعاً سيئاً عن مستوى الشركة التي يمثلها. وليس سراً أن إعطاء الانطباع بالكفاءة وبأن المرء جدير بالثقة يمثل مظهراً رئيساً من مظاهر الاحتراف، وشرطاً أساسياً من شروط التعاون و الشراكة. وإدارتك الواثقة والمسؤولة لمواعيدك لها كبير الأثر على صورتك والانطباع الذي يأخذه عنك الآخرون.

← أن تترك بعض الفراغ في برنامجك الزمني بما يسمح لك بالتعامل مع المستجدات الممكنة والحالات الطارئة دون التأثير على سير عملك ودون الحاجة إلى تأجيل بعض الالتزامات.

← أن يكون لديك الوقت الكافي لمتابعة جميع مهامك ونشاطاتك. وألا يؤدي انشغالك الدائم بالمواعيد والالتزامات إلى تراكم الأوراق وأمور العمل الأخرى على طاولة مكتبك لتحيل المكتب إلى بحر واسع تتعذر فيه رؤية بر الأمان. من الطبيعي أن تتجمع بعض المواعيد من وقت لآخر، ولكن لفترة قصيرة لا تكفي لتراكم الكثير من الأعمال الأخرى. ومن ناحية أخرى فإن عليك أن تتخذ الإجراءات الكفيلة بالمحافظة على ترتيب مكتبك حتى في مثل هذه الحالات الاستثنائية.

← أن تدخل مواعيدك الخاصة أيضاً إلى برنامجك الزمني، وأن تأخذها على محمل الجد، شأنها في ذلك شأن التزاماتك الأخرى المتعلقة بالعمل. إنك بذلك تضمن أن تعطي حياتك الخاصة حقها من الوقت، مما يحقق لك التوازن الضروري بين الحياة الخاصة وبين العمل، ويمدك بالطاقة اللازمة لاستمرار النجاح. وبالطبع فإن المرونة هنا أمر ضروري جداً، فقد تضطر من وقت لآخر إلى التضحية ببعض مواعيدك الخاصة لصالح أمر هام متعلق بعملك. ولكن احرص على ألا يتكرر ذلك كثيراً ويصبح أمراً طبيعياً بحكم العادة! وعود نفسك على تثبيت المواعيد الخاصة في جدول مواعيدك، فذلك يساعدك على احترام هذه المواعيد والالتزام بها قدر الإمكان.

إن الأمور التي أتينا على ذكرها حتى الآن جميعها هامة ومفيدة. ولكنها قد لا تكفي. فحتى ولو كنت من الذين يتمتعون ببعد في النظر، وقدرة متميزة على قراءة المواقف والتخطيط للمستقبل، وبراعة كبيرة في إدخال المواعيد إلى جدول الأعمال، فإنك قد تجد رغم ذلك كله أن تنظيمك لوقتك لم يبلغ الدرجة المرجوة من الفعالية. وقد تشعر بأن

بعض المواعيد وبعض الاجتماعات لم تكن ضرورية على الإطلاق، أو كان من الممكن أن تسير بشكل أفضل وأكثر فعالية، وأن بعض رحلات العمل التي قمت بها كان بمقدورك ببساطة الاستغناء عنها وتوفير ساعات ثمينة لأمور أخرى أكثر أهمية. فما العمل إذن؟!

← لا تتسرع في تحديد المواعيد! فكر أولاً ما هي الغاية المرجوة من اللقاء. وحاول أن تحدد موضوع النقاش وأهدافه. وقد يكون من الأفضل في الكثير من الحالات تبادل الأفكار والآراء هاتفياً أو عبر البريد الإلكتروني قبل الانتقال إلى تحديد موعد لقاء شخصي.

← لا تتسرع في اعتبار الأمر عاجلاً! تأكد من ذلك بنفسك وعلى الأخص في فترات الضغط حيث يكون برنامجك حافلاً بالمواعيد والأعمال الأخرى. استوضح تماماً ما هو المقصود بكلمة (عاجل). حيث إن التصورات بهذا الخصوص متباينة جداً، فقد تتصور أن الأمر العاجل يستلزم الإنجاز اليوم أو غداً، بينما يقصد الطرف الآخر أن الأمر يجب إنجازه في غضون الأسابيع الثلاثة القادمة. ومن جهة أخرى فإن الكثيرين يميلون بطبعهم إلى اعتبار قضاياهم، مهما كانت بسيطة، أموراً عاجلة لا تحتمل التأجيل. وكثيراً ما يتبين بعد الاستفسار الدقيق أن الأمر لا يتوقف على تقديم الموعد أو تأخيره بضعة أيام. لا تتردد في طرح المزيد من الأسئلة الدقيقة التي من شأنها تبيان أهمية الموقف. ولكن تعمد في ذلك الأسلوب اللطيف، وأظهر الاهتمام الكافي بوجهة نظر الطرف الآخر. وسارع إلى تقديم

العرض البديل إذا ما وجدت في نهاية المطاف أن اقتراح الطرف الآخر غير مناسب. وسوف ترى أن الأمور التي تبدو للوهلة الأولى أموراً عاجلة هي في معظمها ليست عاجلة على الإطلاق.

← لا ترم بنفسك إلى الموعد خاوي اليدين! بل قم بدراسة الأمر قبل ذلك للوصول إلى التحضيرات التي من شأنها ضمان استثمار اللقاء بالشكل الأمثل. وقد يكون من الأفضل في كثير من الحالات تحصيل بعض المعلومات وبذل الجهد اللازم للإحاطة بكل جوانب الموضوع. إنك بذلك تتجنب إضاعة وقتك في بعض اللقاءات العقيمة، وتخفف بشكل عام بعض الضغط عن جدول مواعيدك. وبالإضافة إلى ذلك فإنك ترتقي بمستوى لقاءاتك ودرجة فعاليتها، مما يعود بالفائدة ليس فقط بالنسبة لك وإنما أيضاً بالنسبة لعملائك وشركائك.

مواعيد اجتذاب الزبائن:

تعمد بعض الشركات وبالأخص الصغيرة منها، بهدف استقطاب زبائن جدد، إلى تنظيم مواعيد يتم فيها تعريف الزبون المرتقب بالتفصيل الممل على الشركة وإنجازاتها وخدماتها. ولا خلاف على أن ذلك شيء جميل، ولكن من المهم جداً أن ننظر بموضوعية إلى جدوى هذه الطريقة. وقد رأينا خلال سنوات عملنا الطويلة في مجال الخدمات الاستشارية للشركات الصغيرة أن الكثير من الشركات تخصص قدراً كبيراً من الجهد والوقت لإدارة هذه المواعيد وتأمين كل ما يلزم لإنجاحها، دون أن تجني

من وراء ذلك فائدة تذكر. ومن ناحية أخرى فإن هذه النشاطات إنما تتم على حساب رعاية الزبائن الحاليين، حيث تتراجع بالضرورة درجة الاهتمام بهم، وكذلك على حساب مهام العمل الأخرى.

وكثيراً ما يضطر القائمون على هذه الشركات إلى العمل ليلاً نهاراً لتعويض ما يضيع من الوقت في إدارة مواعيد اجتذاب الزبائن. وبالطبع فإن هذا لا يعني أن تتخلى الشركات كلياً عن مواعيد اجتذاب الزبائن، إلا أنه من الضروري أن تقوم هذه الشركات بدراسة جدوى هذه المواعيد وإمكانية استثمار الوقت الذي تستهلكه بالشكل الأمثل.

← كيف تتعامل حالياً مع هذا الموضوع؟

← حجم النتائج التي تحققها (بالمقارنة مع الجهد المبذول)؟

← أين تكمن بنظرك العوائق والنقاط السلبية في تعاملك الحالي مع هذا الموضوع؟

← أي الشرائح من الزبائن تحاول أن تجتذب؟ وما هي التحضيرات التي تتخذها للتعامل مع هؤلاء الزبائن بعد القيام بجولة التعريف بالشركة؟

← ما هو برأيك شكل التعامل الأمثل مع موضوع اجتذاب الزبائن؟ حدد بناءً على ذلك الخطوات التي عليك أن تقوم بها لتقترب أكثر فأكثر من شكل التعامل الأمثل هذا.

لا تنس أنه ليس من مصلحتك ولا من مصلحة زبائنك أن تمضي طوال النهار راكضاً من موعد إلى آخر. حيث إن ذلك يقود تلقائياً إلى إهمال المهام الأخرى وانخفاض سوية العمل وتردي النوعية.

صحيح أن كثرة المواعيد قد تعطي المرء بعض الدعم المعنوي، حيث إن التنقلات الكثيرة تعطي الانطباع بكثرة الأعمال والمسؤوليات. إلا إن ذلك لن يفيد في شيء إذا ما بقيت نسبة النتائج إلى الجهد المبذول متواضعة.

الاجتماعات العقيمة:

سواء بالنسبة لطاقم العاملين أو للطاقم القيادي أو للموظفين أو لصاحب الشركة فإن الاجتماعات العقيمة تتصدر دائماً قائمة لصوص الوقت.

وإليك فيما يلي بعض النصائح والمقترحات للتعامل مع هذه المسألة والتخفيف من حدتها:

← استوضح أولاً الفائدة المرجوة من اللقاء بالنسبة لكلا الطرفين، ثم حاول بناءً على ذلك تحديد الموعد والظروف الأنسب التي من شأنها المساعدة على نجاح اللقاء.

← اجمع كافة المعلومات المتعلقة بموضوع اللقاء، وادرس الموضوع من جميع جوانبه، فإن ذلك يرفع من مردود اللقاء ويزيد من فرص نجاحه.

← بين للطرف الآخر رأيك في مقترحاته بشكل واضح. وإذا كنت لا توافقه الرأي في أمر ما، فإن عليك أن تبين له ذلك بوضوح وأن تسعى لتحديد نقاط الخلاف بدقة وموضوعية. تحلَّ بالمرونة

والوضوح بآن واحد. ووضح للطرف الآخر أن النقاش البناء والشفاف من مصلحة كلا الطرفين.

← قدم مقترحات بنّاءة فيما يخص آلية عقد الاجتماعات بشكل أكثر فعالية. وإليك بعض الأمثلة: حصر المشاركة في الأشخاص ذوي الصلة المباشرة بالموضوع، وتوضيح الموضوع والغاية المرجوة من الاجتماع لجميع المشاركين، والإعلان عن موعد الاجتماع في الوقت المناسب بما يسمح بالقيام بأعمال التحضير اللازمة، والتوجيه إلى جميع المشاركين بضرورة التحضير الجدي للاجتماع، وتحديد جدول أعمال واضح للاجتماع، وتحديد مدير للنقاش، والاقتصار على المقررات والأمور الهامة لدى كتابة محضر الاجتماع، وتوزيع نسخ من هذا المحضر على الجميع. وبالطبع فإن ما تقدم ينسحب أيضاً على الاجتماعات الداخلية في شركتك.

إن الاجتماعات الطارئة تمثل دوماً أمراً ملحاً وعاجلاً. غير أن كثرة الأمور الطارئة والملحة تمثل مؤشراً واضحاً على التقصير في بعض الأمور الأساسية. والتقصير يتعلق في هذه الحالة بالتنظيم الجيد والفعال للاجتماعات الدورية.

وسائل مساعدة للحفاظ على الرؤية الشاملة:

هناك الكثير من الندوات والكتب والمقالات التي تدور جميعها حول سؤال واحد: كيف يمكنني أن أسيطر على وقتي؟ إن دور الوسائل المعينة المختلفة في إدارة الوقت لا يمكن أن يتجاوز دور أدوات العمل. وأداة تنظيم الوقت مهما بلغت من التطور لا يمكن أن تتولى عنك مهمة إدارة وقتك. فهذه المهمة لا بد أن تتولاها بنفسك.

لن نتطرق في هذا الفصل إلى آلية تنظيم يوم العمل والتخطيط للمهام المختلفة. فهذا الموضوع تجدون المزيد حوله في فصول أخرى من هذا الكتاب. بل سنحاول في هذا الفصل تعريفك ببعض الوسائل المعينة التي من شأنها أن تساعدك في إدارة وقتك. وسنقدم لك بعض النصائح والتوجيهات التي ترشدك في انتقاء الوسيلة الأنسب. ونود الإشارة هنا إلى أن تقليد طرائق الآخرين لا يمكن أن يقود إلى النجاح في مجال إدارة الوقت. حيث إن إدارة الوقت قضية شخصية بحتة. وطريقك الوحيد إلى تحقيق تحسن ملحوظ في إدارة وقتك إنما يمر عبر التقصي الدقيق والموضوعي لخصوصيات شخصيتك وخصوصيات آلية عملك والاستعداد التام لضبط النفس والالتزام بالمواعيد.

إن الكتب والندوات والمقالات تقدم لك بشكل عام الأسس والقواعد، وتحرضك على التفكير في الاتجاه الصحيح، وتعرفك على الأدوات والوسائل المعينة المختلفة. ومن المهم جداً أن تختار لنفسك الأداة المناسبة والتي تحسن التعامل معها. لا تسمح للمؤثرات الخارجية كالدعاية والموضة أن تتدخل في اختيارك، بل اختر من الأدوات ما يناسب ميولك واحتياجاتك الشخصية، فالمطلوب في النهاية هو أن تقدم لك هذه الأداة أو تلك مساعدة حقيقية في رفع سوية أدائك.

في البداية نود أن نوضح أنه ليس هناك أداة سحرية لتنظيم الوقت تناسب جميع أنواع النشاطات، وتوافق مختلف الاحتياجات الشخصية المتنوعة. ولا أحد يدعي بأن عليك الاكتفاء بأداة وحيدة.

وبالطبع ليس المقصود هنا أن تخلق لنفسك عملاً إضافياً بتكرار تسجيل المواعيد والالتزامات والمعلومات الهامة المختلفة حسب عدد وسائل تنظيم الوقت التي تستخدمها، إلا أنه من المفيد جداً الاستعانة بأكثر من وسيلة والاستفادة من مزايا الأدوات المختلفة بآن واحد.

ونقدم هنا مثالاً يساعد على توضيح هذه النقطة:

مثال: لديك بالتأكيد أنواع مختلفة من المعلومات التي ترغب في حفظها من أجل الحفاظ على رؤية شاملة، والتخطيط بشكل واقعي، والمراقبة الذاتية لأدائك وسير عملك:

← مواعيد (لقاءات شخصية، مكالمات هاتفية، مؤتمرات إلكترونية، إلخ ...).

← مواعيد تسليم.

← مهام كبيرة مختلفة في أولوياتها (التحضير لاجتماع ما، دراسة وإعداد عرض مناسب لأحد العملاء، دراسة الميزانية للعام القادم، إلخ ...).

← مهام صغيرة من الممكن إنجازها مباشرة (الاتفاق هاتفياً على موعد لقاء شخصي، الإجابة على رسالة إلكترونية، تنسيق بعض الفواتير، إلخ ...).

← مهام دورية تخصص لها وقتاً معيناً كل يوم أو عدة مرات في الأسبوع (أعمال إدارية، مطالعة مهنية، اتصالات هاتفية ببعض الزبائن والعملاء، إلخ ...).

← بعض الأفكار التي ترغب في حفظها خشية أن تتعرض

للنسيان. وتنقسم هذه الأفكار إلى نوعين: أفكار ترغب في تطبيقها في أقرب وقت، وأفكار ترغب في حفظها للمستقبل.

بالطبع يجب تسجيل جميع المواعيد الثابتة في جدول أعمالك. وكذلك يجب تدوين الالتزامات الكبيرة المرتبطة بيوم معين ولو لم تكن مقترنة بساعة معينة (على سبيل المثال المواعيد النهائية، أو حسابات الميزانية التي تشغل ساعات عمل طويلة كفترة قبل الظهيرة على امتداد عدة أيام)، حيث إن هذه الالتزامات تؤثر على خطة العمل الإجمالية. أما بالنسبة للتفاصيل (خطوات عمل جزئية على سبيل المثال) أو المهام الصغيرة المختلفة فالوضع مختلف تماماً. إذ إن هذه الأعمال، وإن كان لا يجوز إغفال العين عنها، لا مكان لها في جدول المواعيد. وحتى لو كان هناك المزيد من الفراغ في جدول المواعيد فإن مثل هذه الأعمال تجد لها مكاناً أفضل في جداول أخرى. وإن كانت الطريقة الأمثل للتعامل معها هي طريقة الإنجاز المباشر.

إن الكثير من المهام والأعمال الصغيرة في حياتك المهنية من الأفضل أن تقوم بإنجازها مباشرةً، بدلاً من أن تسجلها في هذا الجدول أو ذاك. ولنأخذ مثال الرسائل الإلكترونية: لدى استقبال رسالة إلكترونية جديدة يمكنك أن تحدد مباشرة ما إذا كانت هذه الرسالة عبارة عن معلومة يقصد منها أخذ العلم وحسب (تخزين في المجلد المناسب للاستفادة منها مستقبلاً، أو حذف الرسالة مباشرةً بعد الاطلاع على المعلومة)، أو إذا كان ينتظر منك إرسال نوع من الإجابة (إذا كان الجواب حاضراً في ذهنك فمن

الأفضل إرساله في الحال، فيما عدا ذلك يمكنك ترك الرسالة في البريد الوارد إلى أن تقوم بتحضير ما يلزم للإجابة، ويفضل أن يكون ذلك في اليوم نفسه)، أو إذا كان عليك تحويل هذه الرسالة إلى بعض الأطراف الأخرى (ومن الأفضل القيام بذلك حالاً). تجنب أن تسمح للمهام الصغيرة التي من الممكن إنجازها مباشرةً بالتجمع والتراكم، وإلا فسوف تجد نفسك عاجلاً أم آجلاً مشغولاً إلى حد بعيد بإدارة المهام الصغيرة المتراكمة. إن الكثيرين يخسرون جزءاً ثميناً من وقتهم في التحديث المتكرر لقوائم الأعمال المترتبة، أو إعادة ترتيب قصاصات ورق صغيرة على طاولة المكتب التي تفتقر إلى الترتيب.

قوائم ما يجب فعله واستخدام القصاصات:

بالطبع ليس من الممكن إنجاز جميع الأعمال بصورة مباشرة. والطريقة الأفضل لحفظ الأمور من النسيان هي الكتابة.

ولندع المواعيد جانباً، حيث إن كتابة المواعيد الثابتة في جدول المواعيد أمر لا يختلف عليه اثنان، ولا يجوز هنا الاعتماد على القصاصات في أي من الأحوال، إذ إن ذلك يعرضك لخطر إغفال موعد هام لعدم مصادفة القصاصة المناسبة في الوقت المناسب. وتجدون المزيد حول موضوع (المفكرة) في الفصل «المفكرات وملحقاتها».

ومن وسائل التذكير المستخدمة على نطاق واسع:

- قوائم ما يجب فعله.
- القصاصات.

لنحاول أن نلقي المزيد من الضوء على كل من هاتين الوسيلتين.

قوائم ما يجب فعله:

إن للاعتماد على هذه القوائم جوانب إيجابية وأخرى سلبية. إذ إن متعة شطب عمل ما من القائمة أمر يبعث على الحماس، ويحفز على إنجاز العمل بأسرع ما يمكن. حيث إن في ذلك دليلاً مباشراً على التقدم في العمل وبلوغ هذا الهدف أو ذاك.

ومن ناحية أخرى فإن وجود القائمة أمام ناظري المرء يذكره على الدوام بالأعمال والمهام التي يتوجب عليه القيام بها ويمثل حافزاً إضافياً على مواجهة هذه المهام في أقرب وقت. والاعتماد على حفظ الأمور في الذهن دون كتابتها يعرض المرء لخطر إغفال أمر هام بقصد أو بغير قصد، وبالأخص إذا كان ذلك الأمر لا يوافق ميوله الشخصية.

ويمكن تلخيص المعالم الأساسية لقوائم ما يجب فعله في الجدول التالي:

قائمة ما يجب فعله:	
إيجابيات	سلبيات
⟵ سهلة الاستخدام. ⟵ تسمح بالقراءة السريعة لمجمل الأعمال والمهام.	⟵ تزداد غموضاً شيئاً فشيئاً. ⟵ لا بد من ترميز الأولويات. ⟵ من الصعب إدخال التعديل عليها. ⟵ تعطي الانطباع بالعشوائية وانعدام الترتيب، وبالأخص عندما تكثر الأعمال المشطوبة.

! من الواضح أن قوائم ما يجب فعله تفيد بشكل جيد في التذكير بالأعمال والمهام المترتبة وبضرورة إنجازها. وهذا أمر مفيد جداً على مستوى يوم العمل الواحد. أما فيما يخص التخطيط على المدى البعيد فلا يجوز استخدام هذه القوائم على الإطلاق، بل يجب اللجوء إلى بعض الوسائل الأخرى التي سنأتي على ذكرها لاحقاً.

وفيما يلي بعض النصائح التي أثبتت الخبرات العملية أهميتها:

← ضمّن القائمة المزيد من المعلومات التفصيلية!

لا شك أن استخدام رؤوس الأقلام والكلمات المفتاحية أمر عملي ومفيد، لكن الفائدة تتوقف بالدرجة الأولى على إمكانية فهم المقصود من هذه الكلمات. وإنما أتيت على ذكر هذه النقطة التي قد تبدو بديهية لأن ذلك قد حدث لي شخصياً ذات مرة، حيث تعذر علي بالرغم من الجهد الكبير أن أتخيل ماهية المعلومة المقصودة من ملاحظة صغيرة لا تحوي إلا كلمة واحدة كنت قد سجلتها في دفتر ملاحظاتي.

وإذا ما كانت المهمة تتضمن المزيد من الأعمال الجزئية، فمن الأفضل أن تذكر أيضاً هذه الأعمال الجزئية بوضوح في القائمة. حيث إن ذلك يضمن لك عدم إغفال أي من هذه الأعمال من جهة، ويسمح بتقدير أفضل لحجم المهمة من جهة أخرى.

مثال

بدلاً من	يفضل أن تكتب
← حلقة عمل على شبكة الإنترنيت.	حلقة عمل على شبكة الإنترنيت ← المخطط. ← الأوراق اللازومة. ← إرسال المسائل بالبريد الإلكتروني.

← اقتصر في القائمة على فترة زمنية قصيرة:

إن القائمة الطويلة التي تتضمن أعمالاً لا مجال لإنجازها في الوقت الحاضر لا تقدم أي نوع من الفائدة. بل على العكس تماماً فإن النظر إلى هذه القائمة يصيب بالإحباط ويعطي الشعور بأن حجم الأعمال والمهام الواجب القيام بها كبير جداً وأن السيطرة على الموقف أمر مستحيل.

اقتصر في قائمة ما يجب فعله - كما توحي التسمية - على الأعمال والمهام المترتبة بشكل مباشر على صعيد يوم واحد أو بضعة أيام على الأكثر (بما لا يتجاوز الأسبوع).

أما الأمور المختلفة الأخرى التي تخرج عن هذا الإطار فليس لها مكان في قائمة ما يجب فعله، وعليك أن تدونها في مكان آخر إذا رغبت في حفظها من النسيان والضياع.

← استخدم قائمتين عند اللزوم:

اعتدت خلال تجربتي الشخصية على الاستعانة بقائمتين بآن واحد، وقد أثبتت هذه الطريقة جدارتها بشكل جيد. تضم أولى هاتين القائمتين ما يجب فعله بشكل عام، أما الثانية والتي تختبئ تحت رفيقتها على لوح التعليق المخصص لهذا الغرض فتحمل ما يجب فعله في مجال اختصاصي معين عادةً ما يشغل جزءاً لا بأس به من ساعات عملي.

← حدد الأولويات:

أدخل نظاماً واضحاً إلى القائمة يسمح لك أن تميز الأعمال الأكثر إلحاحاً من النظرة الأولى. ويمكنك أن تستخدم لهذا الغرض الرموز والألوان التي تراها مناسبة.

أما أنا شخصياً فقد تعودت لدى إعداد قائمة ما يجب فعله أن أقوم أولاً برسم خط مستقيم يفصل الثلث العلوي عن باقي الصفحة، وأن أخصص هذا الثلث للأعمال الأكثر إلحاحاً.

وبما أن قائمتي لا تشمل أكثر من ثلاثة أيام، فإن فيها دائماً المزيد من الفراغ لاستيعاب الأعمال الطارئة. وإذا ما تغيرت أولوية أحد الأعمال التي في الجزء الأسفل من القائمة نتيجة تطورات جديدة، فإني أقوم بوضع نجمة ملونة إلى جانب هذا العمل تشير إلى أن العمل قد أكتسب أولوية إضافية.

← حافظ على وضوح القائمة:

تختلف الآراء كثيراً حول الشكل الأمثل لقائمة ما يجب فعله. يمكنك على سبيل المثال كتابة التاريخ إلى جانب كل مهمة أو إضافة أعمدة تتضمن المواعيد الجزئية لبعض الخطوات الهامة، إذا ما رأيت أن ذلك يساعدك في السيطرة على الموقف بشكل أفضل. ولكن احرص في جميع الأحوال على أن تبقى القائمة بسيطة وواضحة.

أما الأعمال التي قد تم إنجازها فيجب شطبها من القائمة أو تمييزها بوضع إشارة خاصة إلى جانب كل منها. ومن المفيد هنا تخصيص مربعات فارغة صغيرة لهذا الغرض تسمح بوضع إشارة تميز الأعمال المنجزة عن باقي الأعمال الأخرى دون أن تزداد القائمة تعقيداً. وإذا ما كثرت الأعمال المنجزة لتغطي الجزء الأكبر من القائمة، فمن الأفضل أن تقوم بتجديد القائمة، وذلك بأن تأخذ ورقة جديدة وتنقل إليها المهام والأعمال القليلة التي لم تنجز بعد، ثم تتخلص من القائمة القديمة.

ينصح عادةً بتجديد القائمة يومياً. وعليك أن تحدد بنفسك ما إذا كان ذلك مناسباً لعملك. أما تجربتي الشخصية فتشير إلى أن التجديد اليومي للقائمة يحمل معه أعباء إضافية لا داعي لها. فقد كنت ولفترة طويلة أقوم بتجديد قائمتي يومياً، ولاحظت مع مرور الزمن أن قدراً لا بأس به من الوقت يضيع في نقل المعلومات من قائمة لأخرى. وعلى العموم لا بأس في أن تجرب ذلك بنفسك. والمهم أن تختار في النهاية الطريق الأنسب لك شخصياً.

بالمناسبة: عندما تتغلب عليك قائمة ما يجب فعله ...

هل سبق أن مررت بهذه الحالة؟ إن الوقت المتوفر لا يتناسب على الإطلاق مع حجم المهام التي تنتظر الإنجاز. لا شك أنك تريد وتستطيع أيضاً أن تنظم عملك بشكل أفضل، وإلاّ لما تناولت هذا الكتاب، غير أن ذلك كله لا ينفع في شيء إذا لم تتصرف بشكل فعلي.

وإليك بعض الأفكار الإسعافية بهذا الخصوص:

غالباً ما يتنامى الإحساس بالعجز مع تدفق المهام والالتزامات لتتحول شيئاً فشيئاً إلى بحر واسع، ويتعذر عليك رؤية بر الأمان، ومن ثم تأتي الأزمة.

حاول الإحاطة بمجمل الأعمال والمهام التي يترتب عليك بالفعل إنجازها، ثم قسم هذه الأعمال إلى خطوات صغيرة واضحة. إن ذلك يدخل بعض التنظيم إلى كتلة الالتزامات الجاثمة على

صدرك، ويجعل الأمور أكثر وضوحاً في ذهنك. وينمو لديك تدريجياً الشعور بأنك قادر على إنجاز جميع هذه المهام خطوة بعد خطوة. وبذلك تتجنب الاستسلام والعجز.

صادفت مؤخراً نصيحة جميلة في إحدى المجلات تقول: «فقط ربع ساعة». خذ إحدى المهام التي تميل عادةً إلى التهرب منها وتقوم بتأجيلها مرة بعد الأخرى، وقل لنفسك: سأعطي اهتماماً لهذا العمل الآن لمدة ربع ساعة فقط. ويمكنك بعد انقضاء هذه الفترة القصيرة أن تترك هذا العمل مجدداً إن شئت. لكنك تكون قد قطعت خطوة كبيرة على طريق إنجازه. وعلى الغالب سوف تفضل المتابعة وسوف تلاحظ تحسناً كبيراً في نظرتك إلى هذه المهمة.

«استخدام القصاصات»:

هل تميل إلى الكتابة على قصاصات الورق؟ وأحياناً على أي شيء تجده في محفظتك، كإيصال قديم على سبيل المثال؟ لا بأس من حيث المبدأ. فهذا إنما يدل على أنك تميل إلى حفظ الأفكار والمعلومات بشكل مكتوب وحمايتها من الضياع والنسيان.

عوّد نفسك على حمل دفتر ملاحظات صغير بشكل دائم وأينما كنت. وإذا ما خطر ببالك أمر هام ورغبت في حفظه، ولم تجد أية وسيلة للكتابة، فيمكنك أن تتصل على خطك الشخصي وتترك لنفسك رسالة صوتية.

إلا أن لاستخدام القصاصات بعض المساوئ وبالأخص إذا ما استخدمت بشكل غير مدروس:

(استخدام القصاصات) (أوراق حرة، لصاقات، وغيرها)	
إيجابيات	سلبيات
← وسيلة سهلة وعملية. ← غير مكلفة. ← لا تحتاج إلى تنظيم. ← يمكن الاعتماد عليها في كل زمان ومكان لتدوين ملاحظة ما بسرعة ودون تعقيد. ← يمكنك أن تثبت القصاصات الصغيرة أينما ترغب كي تراها أمامك عند اللزوم. ← من السهل التخلص منها بعد انتهاء دورها.	← هناك خطر حقيقي في أن تتجمع القصاصات المختلفة لتعطي كوماً من الأوراق يصعب التكهن بمكنوناته. ← لا يمكن تمييز الأولويات. ← لا أحد يستطيع أن يساعدك إذ ليس بمقدور أحد أن يحيط بمجمل قصاصاتك. ← قد يطول البحث عن ملاحظة معينة أو معلومة ما. ← هناك خطر كبير في أن تفوت على نفسك فرصة هامة نتيجة ضياع إحدى القصاصات. ← تثبيط الاندفاع إلى العمل بسبب غياب الرؤية الشاملة والواضحة. ← يضطر المرء لكتابة الكثير من المعلومات الهامة كالمواعيد وغيرها أكثر من مرة.

وعلى العموم يمكن القول إن الاعتماد على القصاصات التي سرعان ما تتطور إلى أكوام عشوائية من الأوراق أمر محفوف بالمخاطر ومن الأفضل تجنبه. إلا أن هذه الوسيلة قد تصبح وسيلة عظيمة الفائدة إذا ما تم استثمارها وفق نظام واضح. وما علينا إلا أن نفكر في آلية فعالة للتخلص من السلبيات المذكورة آنفاً. دعونا نلقي نظرة فاحصة على بعض جوانب هذه الوسيلة:

- ← نوع وشكل القصاصات.
- ← النظام وآلية التعامل.

نوع وشكل القصاصات:

ينصح في جميع الأحوال بأن تختار نظاماً واضحاً في تعاملك مع القصاصات، وأن تلتزم بهذا النظام قدر المستطاع. كأن تستخدم مثلاً بطاقات مناسبة من حيث الشكل والقياس (وهذا يتعلق بالطبع بالاستخدامات المطلوبة) ومتباينة في ألوانها، وتربط كل لون باستخدام معين. فتجد الأفكار مثلاً على البطاقات الخضراء، والأعمال الهامة (ولكن غير الملحة) على البطاقات الزرقاء، والأمور الملحة على الحمراء. وبذلك يمكنك بنظرة سريعة أن تميز نوعية الأعمال التي تنتظرك أو المعلومات التي ترغب في تذكير نفسك بها.

وبالطبع يمكنك أيضاً اللجوء إلى اللصاقات الملونة إذا كنت من هواة استخدام اللصاقات.

إذا كان الأمر يتعلق بعدد قليل من القصاصات واللصاقات فلا بأس في أن تتركها على طاولة مكتبك، أو أن تعلق بعضها على شاشة الحاسوب. أما إذا كنت من هواة استخدام القصاصات واللصاقات في

جـميع المناسبـات فـعليك أن تدرك جـيـداً أن إدارة عـدد كـبـيـر من القصاصات واللصاقات أمر ليس بهذه البساطة. وننصحك والحالة هذه باللجوء إلى الطريقة التالية:

يمكنك تطوير نظام خاص يراعي بدقة احتياجاتك الشخصية، وذلك باستخدام لوح مقسم إلى عدة خانات على سبيل المثال. حدد بنفسك التصنيف الذي تراه أكثر ملاءمة لعملك، وذلك بأن تصنف الاستخدامات المختلفة الممكنة في عدد قليل من الفئات، وتخصص لكل فئة خانة معينة من خانات اللوح، وتزودها بعنوان يميزها بوضوح عن باقي الفئات. وقد يأخذ اللوح على سبيل المثال الشكل التالي:

مكالمات هاتفية	معالجة	بريد إلكتروني	أفكار
شراء	تفكير		

بالطبع يمكنك أن تختار العناوين التي تريد دون قيد أو شرط. ويمكنك على سبيل المثال أن تسمي إحدى الخانات (هذا اليوم) وتخصصها للأمور الملحة التي لا تحتمل التأجيل.

قم بتوزيع لصاقات ما يجب فعله على الفئات المناسبة، ولا تنس ذكر المواعيد النهائية إن وجدت.

ومن أهم مزايا هذا النظام - إلى جانب حقيقة أنه يساعدك على الإحاطة بالمهام المختلفة دون الحاجة إلى بذل الكثير من الجهد - أنه

يتمتع بدرجة كبيرة من المرونة: بإمكانك أن تدخل ما تشاء من التعديلات بمنتهى البساطة، وأن تغير تعريف الفئات بما يتناسب مع احتياجاتك المتغيرة. وبالطبع يمكنك بمنتهى البساطة لدى الانتهاء من إنجاز عمل ما أن تنزع البطاقة المتعلقة بهذا العمل من على اللوح، وتضعها جانباً أو تقوم بإتلافها.

ننصحك بحفظ القصاصات واللصاقات المتعلقة بالأعمال والمهام المتكررة في مكان تخصصه لهذا الغرض ريثما تحتاجها من جديد. إنك بذلك توفر على نفسك مغبة تكرار إعدادها كل مرة من جديد.

دعونا الآن ننصرف إلى الحديث عن المفكرات والنظم المتكاملة المخصصة لغرض تنظيم الوقت:

المفكرات وملحقاتها:

نعرض فيما يلي أهم الوسائل المستخدمة في مجال تنظيم الوقت وأوسعها انتشاراً، ونناقش الإيجابيات والسلبيات الرئيسة لكل منها. وسوف نقدم بعض النصائح التي تساعد على استثمار كل من هذه الوسائل بالشكل الأمثل.

ونشير هنا إلى أن الفصل (الحاسوب كأداة عمل هامة) الذي يبدأ في الصفحة ١٥٣ يتضمن معلومات هامة متممة لما سنأتي على عرضه.

- جدول المواعيد (مفكرة الجيب).
- المفكرة الجدارية.
- المفكرات المكتبية.

← تنظيم الوقت بالوسائل الإلكترونية

جدول المواعيد العادي / مفكرة الجيب

جدول المواعيد (مفكرة الجيب)	
إيجابيات	**سلبيات**
← يمكنك حمله بشكل دائم دون عناء. ← سهل الاستخدام. ← هناك أشكال وقياسات مختلفة تناسب مختلف الاحتياجات.	← لا مجال للتصحيح إلا بالشطب، إلا إذا التزمت الكتابة بقلم الرصاص دون سواه. ← الفراغ المخصص لتسجيل الملاحظات محدود وقد لا يكفي أحياناً. ← سرعان ما يضيع الوضوح وبالأخص إذا ما تم تسجيل بعض المعلومات الإضافية إلى جانب المواعيد. ← لا مجال لتوفير عناء كتابة المواعيد المتكررة دورياً كل مرة من جديد.

تتميز مفكرة الجيب ببساطتها وسهولة حملها واستخدامها. وهي الأداة الأنسب لإعطائك فكرة سريعة عن مواعيدك، بالأخص أثناء التنقل والسفر. أما بالنسبة لشكل المفكرة وحجمها وتنسيق الصفحات في داخلها، فبمقدورك بالتأكيد أن تجد بين العروض الكثيرة ما يناسب احتياجاتك الشخصية.

ومن المفيد في معظم الأحيان أن تضم كل صفحة المواعيد والالتزامات الهامة على امتداد أسبوع كامل. فإن ذلك يسمح بأخذ فكرة شاملة عن التزامات كامل الأسبوع من خلال نظرة سريعة.

أما إذا كان لديك الكثير من المواعيد في اليوم الواحد، فمن الأنسب لك بالتأكيد أن تستخدم مفكرة من نوع آخر يخصص فيها لكل يوم صفحة مستقلة.

وهنا نؤكد مجدداً على عدم وجود وصفة موحدة للجميع، إلا أن هناك طيفاً واسعاً من العروض، قادراً بالتأكيد على إرضاء جميع الاحتياجات وجميع الأذواق على اختلافها.

اشتر مفكرتك بنفسك ولا تتورع عن بذل بعض الجهد في البحث في السوق والاطلاع على مختلف النماذج. وقد تجد ما يناسبك بين بعض النماذج الجديدة التي لم تكن تخطر في بالك. إن الكثيرين يلتزمون بحكم العادة فقط بالنموذج القديم ذاته، وهذا شيء مؤسف حقاً، إذ إن المرء بذلك يضيع على نفسه فرصة الاستفادة من نموذج جديد أكثر ملاءمة لاحتياجاته.

ويمكنك أن توفر جزءاً لا بأس به من ثمن المفكرة بتأخير شرائها إلى ما بعد بداية العام الجديد، هذا بالطبع إذا لم تكن لديك الحاجة

إلى التخطيط المبكر. وقد يبدو فرق الثمن زهيداً بالنسبة للشخص الذي يحتاج إلى مفكرة واحدة، لكن الأمر مختلف تماماً بالنسبة للشركات التي تحتاج إلى عدد كبير من النسخ، توزعها على جميع العاملين.

فيما عدا ذلك عليك ألا تعمد إلى التوفير في ثمن المفكرة. حيث إن المفكرة تمثل أداة عمل مركزية، ولا بأس في أن يكون ثمنها مرتفعاً بعض الشيء إذا ما كان لذلك أثر إيجابي على أدائك خلال عام كامل.

المفكرة الجدارية:

المفكرة الجدارية	
إيجابيات	سلبيات
← تعطي فكرة جيدة عن المواعيد والالتزامات لفترة طويلة نسبياً ← قراءة سريعة بفضل اتساع رقعتها ← تقدم بعض الفائدة للآخرين أيضاً فيما يخص المواعيد العامة على الأقل	← ثابتة في مكانها، غير مرنة ← التصحيح يقتضي الشطب ← الفراغ المتوفر لتسجيل الملاحظات محدود ← تفقد وضوحها سريعاً إذا ما تم تسجيل معلومات أخرى إلى جانب المواعيد

إلى جانب المفكرات الجدارية الورقية هناك أيضاً ألواح الكتابة وألواح التعليق المغنطة. وهنا أيضاً ننصح بالتريث والتقصي عن النماذج المختلفة، واختيار ما تراه أكثر ملاءمة لاحتياجاتك الشخصية.

يمكنك استخدام القصاصات اللاصقة بدلاً من الكتابة المباشرة على اللوح. وبذلك تتخلص من عيوب وصعوبات التصحيح. فإذا أردت إجراء بعض التعديل على برنامجك، ما عليك إلا أن تغير مواقع بعض القصاصات. وهذا يتم ببساطة ويسر ولا يترك أياً من الآثار المؤذية للنظر.

وهنا أيضاً ننصح بالاستعانة بالقصاصات الملونة وإعطاء كل لون دلالة معينة، مما يسمح لك بتمييز نوع المواعيد والالتزامات الأخرى من خلال نظرة سريعة.

إن للمفكرة الجدارية أثراً إيجابياً كبيراً على حماسك واندفاعك إلى العمل؛ وذلك لأنها تتيح لك الفرصة لتتبع سير العمل والإحاطة بالمواعيد والالتزامات وتقدير حجم ما تم إنجازه، كل ذلك من خلال نظرة سريعة. ولا يخفى على أحد أن متابعة سير العمل بدقة أمر أساسي، لاسيّما إذا كنت تعمل على إنجاز مشروع ضخم يتضمن الكثير من المراحل المختلفة والعديد من مواعيد التسليم الجزئية.

وكذلك فإن المفكرة الجدارية هي الأداة الأنسب للإحاطة بالأحداث الكبيرة والمتميزة، كالمعارض والمهرجانات الدعائية وغيرها.

وبالطبع فإن أداء المفكرة يتعلق بشموليتها؛ لذلك عليك أن

تحرص على تزويد مفكرتك بجميع المواعيد والمعلومات الأخرى التي قد تلعب دوراً في تخطيط برنامجك الزمني.

فيما يتعلق بتنظيم المشاريع الضخمة والمعقدة فإن من المفيد الاستعانة ببعض البرمجيات المختصة. انظر الصفحة ١٦٤.

المفكرات المكتبية:

مفكرة تنظيم الوقت المكتبية	
إيجابيات	**سلبيات**
← تنوع كبير في العروض بما يناسب مختلف الاحتياجات من حيث الحجم والتقسيمات الزمنية. ← تباين كبير في المواضيع وصفحات المعلومات المرفقة والنماذج المعدة لبعض الاستخدامات الخاصة، كالمواعيد أو العناوين أو الملاحظات المتعلقة بمكالمة هاتفية، وغيرها.	← حجم كبير على الغالب وغير عملي. ← وزن لا يستهان به تبعاً لحجم المعلومات المرفقة. ← لا تقدم حلاً لمشكلة إعادة كتابة المواعيد المتكررة والدورية. ← تبدو معقدة لكثرة ما تتضمنه من نماذج وجداول نادراً ما تجد لها طريقاً إلى الاستخدام. ← تشكل بنظر الكثيرين أعباء إضافية بسبب التعقيد.

لا مانع من حيث المبدأ من أن تكون الأداة المستخدمة لتنظيم الوقت متطورة ولا تخلو من بعض التعقيد. المهم أن تحرص لدى انتقائك لهذا النوع أو ذاك من المفكرات المكتبية على أن تكون المفكرة مناسبة لاحتياجاتك الشخصية وخصوصيات عملك. فإذا وجدت من خلال التجربة العملية أن هذه المفكرة تساعدك في عملك وترفع من سوية أدائك، فإن اختيارك هو بالتأكيد الاختيار الصحيح.

وبالمناسبة يمكنك أن تخلص مفكرتك من الكثير من النماذج وصفحات المعلومات المرفقة إذا ما وجدت أنك في غنى عنها. وكذلك ننصح أيضاً بنزع صفحات الشهور الفائتة، وحفظها بشكل مستقل حتى نهاية العام. حيث إن ذلك يتيح لك الفرصة للاطلاع على هذه الصفحات عند اللزوم، ويخفف عن مفكرتك بنفس الوقت الكثير من الوزن والتعقيد. وكذلك فإن من الضروري تحديث الجزء المتعلق بالعناوين بشكل دوري. حيث إن بعض العناوين قد يتغير من وقت لآخر، وكذلك فقد تنتفي مع الزمن حاجتك إلى الكثير من العناوين وبطاقات الزيارة القديمة التي تحتفظ بها في مفكرتك. ومن المفيد استخدام الحاسوب في إعداد جداول العناوين. فإن ذلك يسمح لك بتغيير ما ترغب من العناوين بمنتهى السهولة ودون الحاجة إلى إعادة كتابة أي من العناوين الأخرى. ويمكنك طباعة الجدول من جديد لتحصل على نسخة محدثة من جدول العناوين الخاص بك، تستبدل بها الجدول القديم الموجود في مفكرتك.

ونود هنا أن نذكرك بضرورة أن يضم قسم العناوين في مفكرتك محافظ شفافة خاصة لبطاقات الزيارة تسمح باستبدال البطاقات عند اللزوم.

الوسائل الإلكترونية لتنظيم الوقت:

بالطبع هناك العديد من الأدوات الإلكترونية المفيدة فيما يخص تنظيم الوقت، لكنها بالتأكيد لا تستطيع أن تنوب عنك في تنظيم وقتك.

وهنا أيضاً من المهم جداً أن تنطلق من احتياجاتك الشخصية وخصوصيات أسلوب عملك، ثم تبحث عن الأداة الأفضل والأنسب. ومهما تطورت الأدوات الإلكترونية فإن المفكرة المكتبية التقليدية تستطيع في معظم الأحيان أن تفي بالغرض وتقدم لك ما تحتاج من المساعدة في تنظيم وقتك.

دعونا أولاً نعرض باختصار إيجابيات وسلبيات استخدام الأدوات الإلكترونية في تنظيم الوقت:

استخدام الحاسوب في تنظيم الوقت	
إيجابيات	سلبيات
← قدرة تخزين كبيرة. ← يمكن إتاحة المعلومات الهامة للآخرين عبر الشبكة.	← مرونة محدودة إذ لا يمكنك اصطحاب الكمبيوتر في تنقلاتك باستثناء الكمبيوتر المحمول.

← إمكانية التنبيه الصوتي أو المرئي. ← يوفر عناء إعادة كتابة المواعيد المتكررة. ← إمكانية التصحيح وتبديل المواعيد بسهولة. ← هناك أجهزة صغيرة محمولة يمكن أن تصطحبها في تنقلاتك دون عناء. ← طيف واسع من الخدمات الإضافية عبر البرمجيات المتطورة.	← حاجة دائمة إلى مساعدة الكمبيوتر. ← تسجيل موعد ما أو الاطلاع على جدول المواعيد قد يأخذ في بعض الأحيان وقتاً أطول بالمقارنة مع الوسائل التقليدية.

! **إذا ما طرأ عطل ما على جهاز الكمبيوتر فإنك قد تخسر جميع المعلومات إلا ما قد قمت بحفظه بشكل مستقل في نسخة احتياطية (قرص مرن، قرص ليزري، قرص صلب لجهاز آخر، ...). لذلك فإن عليك أن تحرص دائماً على حفظ نسخة احتياطية من جدول مواعيدك وتحديث هذه النسخة دورياً.**

إن ضرورة شفافية جدول المواعيد أمام بعض الزملاء والشركاء تمثل إحدى النقاط الأساسية التي تدعم التوجه إلى التنظيم الإلكتروني للمواعيد. حيث إن اطلاع الزملاء والشركاء على جدول مواعيدك يسمح بالتنسيق الأفضل والتجنب المبكر لتضارب المواعيد.

إذا ما قررت استخدام الوسائل الإلكترونية في تنظيم وقتك، فعليك أن تتحول كلياً إلى هذه الوسائل، وتلغي عمل جميع الوسائل الأخرى. تجنب الوقوع في مشكلة إدارة أكثر من جدول بآن واحد، وإلا فستجد نفسك مشغولاً بنقل المواعيد من هذا الجدول إلى ذاك، وقد تكتشف فجأةً أن لديك موعدين في الوقت نفسه، فتضطر في اللحظة الأخيرة إلى الاعتذار عن أحدهما أو طلب التأجيل.

ومن النقاط الإيجابية الأخرى لتنظيم الوقت بالوسائل الإلكترونية سهولة التعامل مع المواعيد المتكررة. حيث إنك لن تحتاج إلى كتابة هذه المواعيد سوى مرة واحدة فقط، وسوف يقوم الحاسوب بإظهارها بشكل دوري في برنامج المواعيد. وفضلاً عن ذلك يمكن للحاسوب أيضاً أن يقوم بتذكيرك بالمواعيد الهامة إن شئت ذلك. وكذلك يقدم الحاسوب درجة عالية من المرونة في التعامل مع (قائمة ما يجب فعله)، حيث يسمح بإعادة توزيع الأولويات والمواعيد بحرية ودون أي عناء، ويقدم طيفاً واسعاً من أشكال الترميز التي تساعدك على تمييز الأعمال الأكثر أهمية من خلال نظرة سريعة.

في حال استخدام الكمبيوتر المحمول أو الجهاز الذي يعرف باسم (المساعد الإلكتروني الشخصي) يمكنك

بالطبع نقل المعلومات بمنتهى السهولة بين هذا الحاسوب والحاسوب المكتبي. ومن الضروري أن تقوم بذلك بشكل منتظم منعاً لوقوع أي لبس أو تضارب.

وللحصول على المزيد من المعلومات بخصوص الأجهزة والبرمجيات المتوفرة يمكنك الاستعانة بالمجلات المتخصصة في هذا المجال، حيث يجري اختبار مختلف الأجهزة والبرامج بشكل دوري والمفاضلة بينها في مختلف المجالات. ومن المفيد أيضاً الاستفادة من الخبرات الشخصية للمعارف والأصحاب الذين يستخدمون هذه الوسائل والاستعلام منهم بدقة عن الإيجابيات والسلبيات. كما يمكنك أيضاً الاستفادة من المعلومات الكثيرة المتوافرة على شبكة الإنترنت، وستجد في الملحق المزيد من النصائح حول ذلك. وبالطبع يمكنك أيضاً الاستفادة من النصائح والعروض الشخصية التي تقدمها المتاجر المتخصصة. لكن من المهم جداً ألا تسمح لهذه العروض أن تلعب الدور الفاعل في اختيارك. لا تتسرع في شراء الجهاز أو البرنامج بعد العرض مباشرةً، بل اكتف بتسجيل الملاحظات، أو خذ نسخة من نشرة المعلومات وقم بدراستها وتفحصها بروية وهدوء. وتأكد من أن هذا الجهاز أو البرنامج يناسب احتياجاتك الشخصية وأسلوب عملك. فبذلك تصل إلى الاختيار الأمثل.

وبصرف النظر عن اختيارك الشخصي فإن المقياس الحقيقي لجودة وسائل تنظيم الوقت المختلفة يكمن في قدرتها على مساعدتك في الحفاظ على رؤية شاملة وواضحة لجميع أعمالك ومواعيدك

والتزاماتك، ومساعدتك على التخطيط السليم للحاضر والمستقبل.

وإدارة وقتك مهمة شخصية صرفة لن تستطيع أحدث الوسائل مهما بلغت من التطور أن تأخذها عن عاتقك.

- التقينا السيد رالف زينفتليبين (Ralf Senftleben) صاحب موقع www.zeitzuleben.de والخبير في شؤون إدارة الذات والوقت، وطرحنا عليه بعض الأسئلة بخصوص تنظيم الوقت.

إدارة الوقت - ما هي العقبات الخمس الأكبر والأوسع انتشاراً؟

إن مسألة إدارة الوقت من حيث المبدأ قضية بسيطة للغاية. وعلى الرغم من أن هناك الكثير من الوسائل والتقنيات المتطورة فإن ما يحتاجه المرء في إدارة مهامه اليومية وإدارة وقته بشكل منهجي لا يتعدى المفكرة التقليدية ودفتر العناوين وقائمة صغيرة بالأعمال المترتبة. وما علينا إلا أن نلتزم بحزم بتسجيل جميع المواعيد والمهام والأفكار، كلّ في مكانه المناسب، وأن نحدد في كل يوم ما يجب إنجازه من مهام. ومن المفيد هنا أن نرتب هذه المهام وفق أهميتها، ونبدأ أولاً بالمهام الأكثر أهمية. وبالرغم من أن هذه المسألة بسيطة جداً ولا أثر فيها للتعقيد، فإن الكثيرين لا يفلحون في ذلك أبداً. وهذا إنما يعود إلى أن مشاكل إدارة الوقت لا تكمن في الطريقة، وإنما في بعض جوانب النفس البشرية التي تحول دون التخطيط المنهجي السليم للوقت والمهام المختلفة؛ ولذلك فإن من الضروري أن نراعي هذه الجوانب البشرية بشكل مدروس في سعينا للوصول إلى الإدارة السليمة للذات والوقت.

إدارة الوقت تتطلب أهدافاً واضحة:

يعاني الكثيرون ممن يحتاجون بالفعل إلى إدارة جيدة للوقت من أن حجم الأعمال والمهام المنوطة بهم أكبر بكثير مما يطيقون. ومن الصعب في هذه الحالة أن يحافظ المرء على الرؤية الواضحة وأن يضمن عدم إهمال أي من الأمور الهامة. والسبب الحقيقي في هذا الوضع غير المريح يعود إلى عجز الكثيرين في معمعة المهام المتلاحقة عن التمييز بين الأمور الهامة والأمور الملحة. وهذا التمييز يتطلب تحديداً واضحاً للأهداف. حيث إن الهام هو ما من شأنه دفع المرء إلى الأمام باتجاه أهدافه. لكن معظم الناس لا يأخذون الوقت الكافي للتفكير وتحديد الأهداف سواء على الصعيد الخاص أو على صعيد العمل؛ ولذلك فإن الخطوة الأولى على طريق إدارة الوقت بشكل منهجي إنما تكمن في تحديد الأهداف. ودون الوضوح في الأهداف لا يمكن الحديث البتّة عن إدارة فعالة للوقت.

مشكلة عدم المتابعة - تعلُّم إدارة الوقت يتطلب المتابعة والتحمل

عندما نتحدث عن إدارة الوقت يغيب عن ذهن الكثيرين أن الأمر يتطلب تغييراً جذرياً في طريقة تفكير المرء وفي سلوكه، وأن هذا لا يمكن بلوغه بين لحظة وأخرى بمجرد أن ينوي المرء ذلك. إذا أردنا أن نتعلم إدارة الوقت فإننا نحتاج إلى برنامج تعليمي يساعدنا على تدريب أنفسنا ولفترة طويلة على طرائق إدارة الوقت بشكل فاعل إلى أن تصبح هذه الطرائق بديهية لدينا، شأنها شأن الأعمال الاعتيادية التقليدية كتنظيف الأسنان على سبيل المثال. ومطالعة بعض الكتب أو

المشاركة في دورة قصيرة لا تكفي على الإطلاق لتعلّم إدارة الوقت وتبنّي هذا النظام الجديد في الحياة اليومية.

أحد عيوب النطق الشائعة - عندما تعجز عن قول «لا»:

إن عدم القدرة على قول «لا» يمثل أحد العوائق الرئيسة التي أصادفها لدى الكثيرين في ندوات إدارة الوقت التي أقوم بالإشراف عليها. إذا ما تقبل المرء كل المهام التي يرميها إليه رؤساؤه وبعض زملائه في العمل، فإن حجم المهام المنوطة به سوف ينمو ويتضخم، وسوف يقع في حالة تقصير مستديمة على الرغم من أنه لا يعرف الطريق إلى الراحة؛ لذلك فإن عليك أن تتعلم أن تقول ببساطة «لا» عندما يطلب منك القيام بعمل ما ولا تجد لديك ما يلزم من الوقت.

عدم التركيز:

يلعب التركيز دوراً أساسياً في تحديد سرعة ودقة إنجاز المرء للمهام المطلوبة منه. وتنقسم العوامل التي تضع حداً لتركيز المرء في المهمة التي بين يديه إلى نوعين: عوامل ذاتية تصدر عن المرء نفسه، وعوامل محيطية تصدر عن الآخرين.

كثيراً ما نحارب تركيزنا بأنفسنا من خلال ما يعرف بالتصرفات الفجائية أو الهوجاء. حيث يخطر ببالنا فجأة، بينما نحن منهمكون في عملنا، أمر نعتبره ملحاً لا يحتمل التأجيل، فنقطع حبل أفكارنا ونوقف جريان عملنا بأنفسنا. عليك أن تدرك أن متابعة العمل بتركيز حتى النهاية من شأنها توفير الكثير من الوقت. تعلّم التركيز على المهمة التي بين يديك، ولا تسمح لأي أفكار أخرى أن تجد طريقها إلى

ذهنك! ولا تشغل نفسك بأكثر من مهمة بآن واحد! وبالمناسبة يمكنك تنمية قدرتك على التركيز عبر أنواع الرياضة النفسية كتمارين التأمل على سبيل المثال.

وكذلك فإن المؤثرات الخارجية تلعب أيضاً دوراً كبيراً في انقطاع التركيز وما ينجم عن ذلك من خسارة في الوقت. وهنا لا بد من اتخاذ بعض التدابير الوقائية. حاول أن تعزل نفسك عن المؤثرات الخارجية قدر المستطاع كأن تعمد إلى إقفال باب مكتبك وتحويل خط هاتفك وما إلى ذلك. كما يمكنك أن تغير مكان عملك عند اللزوم. حاول ببساطة أن تهرب من طريق المؤثرات الخارجية! فعند ذلك سوف تتمكن من التركيز على عملك بشكل أفضل.

طلب الكمال من الذات - الطبيعة البشرية وضرورة مراعاة تقلبات الأداء:

أعتقد أن معظم الناس متفقون على أن البشر ليسوا كالآلات. وبالرغم من ذلك فإن الكثيرين يطلبون من أنفسهم العمل كالآلة دون توقف ودون كلل أو ملل. وهذا الأمر يخلق الكثير من الصعوبات فيما يتعلق بإدارة الوقت. إن مستوى أداء الإنسان متغير ويخضع لتقلبات يومية؛ ففي بعض الأيام ينساب العمل بين أيدينا بسهولة وإتقان، وفي بعضها الآخر يتحول العمل ذاته إلى ضرب من ضروب التعذيب. وعليك أن تراعي هذه التقلبات لدى تخطيط يوم عملك. وإذا ما شعرت في يوم ما بانخفاض قدرتك على العطاء، فمن الأفضل أن تقوم بتخفيف الضغط عن جدول أعمالك لهذا اليوم. وإلا فستكون معرضاً للوقوع في العجز والإصابة بالإحباط.

كيف أصل إلى أداة تنظيم الوقت المناسبة لي شخصياً؟

تصعب الإحاطة بالطيف الواسع من العروض في مجال أدوات تنظيم الوقت. وعلى سبيل المثال فإن أكثر من خمسين شركة تتنافس على سوق المفكرة المكتبية في البلاد الناطقة بالألمانية. وكذلك فإن تنوع العروض غير محدود فيما يتعلق بجميع أنواع المفكرات الأخرى والوسائل الإلكترونية والبرمجيات المختصة.

ولذلك فإن من المهم جداً أن تفكر وتحدد بنفسك المواصفات التي تهمك شخصياً في أداة تنظيم الوقت التي ترغب في اقتنائها:

← ما هو المطلوب من هذه الأداة؟

← حجم المهام والأعمال المنوطة بك؟ حجم مواعيدك والتزاماتك؟

← حجم الفراغ الذي تحتاجه للملاحظات؟

← هل ترغب في اصطحاب أداة تنظيم الوقت في تنقلاتك؟

← هل تفضل الوسائل الورقية أم الإلكترونية؟

← هل أنت من أنصار المنهجية؟ أم أنك تميل إلى اتباع الأفكار الإبداعية؟

← ما هي الصفات الشخصية المميزة التي يجب على أداة تنظيم الوقت أن تراعيها؟

فإذا ما وجدت الجواب المناسب لكل هذه التساؤلات فإن اختيار الأداة الأنسب يصبح أمراً في غاية السهولة.

كيف يمكنني أن أتعلم إدارة الذات والوقت؟

يمكنك بالطبع أن تتعلم طرائق إدارة الذات والوقت من الكتب والندوات المختصة. ولكن لا يكفي على الإطلاق أن تستوعب هذه الطرائق، بل يجب أن تتدرب بشكل جدي على تطبيقها. حيث إن الأمر يتطلب تغيير بعض أساليب التصرف المنغرسة عميقاً في النفس. وهنا لا تكفي الرغبة في إحداث هذا التغيير، وإنما عليك أن تلتزم بالتدريب بشكل جدي.

والنصائح الأربعة التالية قد تساعدك في مهمتك :

← استوضح في أعماق نفسك أهمية وضرورة تعلم إدارة الذات والوقت. فكر في هذه النقطة كل يوم من جديد لتحافظ على الحماس والاندفاع اللازمين للتدريب.

← تدرب يومياً ولمدة لا تقل عن ثلاثة أسابيع على تطبيق الطرائق الجديدة التي تعلمتها. وقم بمراجعة أدائك في نهاية كل يوم لتتأكد من أنك قد طبقت هذه الطرائق بنجاح.

← إذا أردت تطوير أحد النشاطات (كإعداد مخطط يومي على سبيل المثال) إلى عادة ثابتة، فإن عليك أن تعود نفسك على ممارسة هذا النشاط في الفترة الواقعة بين عادتين ثابتتين في برنامجك، وأن تلتزم بذلك بصورة دائمة.

← ذكر نفسك (بواسطة القصاصات، أو باستخدام المنبه، أو المفكرة الإلكترونية) بضرورة التدرب الواعي على الطرائق الجديدة. ويمكنك أيضاً أن تطلب من زملائك أو أصدقائك أو أفراد عائلتك تذكيرك بذلك من وقت لآخر.

لست مضطراً للقيام بجميع المهام بنفسك:

إذا ما أوشكت على الغرق في الأعمال والمهام المتزايدة بشكل مطرد فعليك أن تعيد النظر في سياساتك المهنية وتتساءل هل من الضروري أن تتولى جميع هذه الأعمال بنفسك. لا تنس أنه ليس من مصلحة العمل في شيء أن تشغل نفسك على الدوام في معالجة الأزمات المتلاحقة والسعي المحموم لتفادي الإخلال بالمواعيد، وأن تستهلك الجزء الأكبر من ساعات عملك في إنجاز المهام الملحة، وتضطر للعمل خلال عطلة نهاية الأسبوع حتى ساعة متأخرة من الليل لتدارك التقصير في بعض الأعمال الهامة. بل على العكس تماماً فإن ذلك ينعكس سلباً على النوعية والجودة، كما يؤثر سلباً على صورتك وسمعة الشركة، حيث إن العمل تحت وطأة الضغط المتواصل يعطي الانطباع بضعف الكفاءة.

إذا أوشك المرء على الغرق في أعماله المتزايدة فلا بد له من التغيير، وغالباً ما يعمد المرء إلى الإستراتيجية التالية:

يعتقد الكثيرون أن الحل الوحيد في مثل هذه الحالة - عندما يرتفع الماء إلى مستوى العنق - إنما يكمن في زيادة الفعالية واستثمار الوقت الضيق بشكل أفضل، وذلك بإعادة النظر في الأولويات والاقتصار على الأمور الأكثر إلحاحاً.

وبالنتيجة يتم إهمال جميع الأعمال التي لا تندرج ضمن هذا الإطار، بما في ذلك الأعمال الإدارية والمراسلات وما إلى ذلك من أمور هامة ولكن غير ملحة. ولا أعتقد أن أحداً ممن مروا بهذه الحالة يخالفني الرأي في ذلك.

إلا أن هذا الحل يمثل الحل الأسوأ على الإطلاق، حيث إن إهمال المهام والأعمال الأساسية يترك على المدى البعيد آثاراً مدمرةً.

إن الطريق الوحيد للخروج من هذه الحالة والوقاية منها على المدى البعيد يبدأ بالخطوات التالية:

← استراحة قصيرة لالتقاط الأنفاس ومحاولة الوصول إلى رؤية شاملة والإحاطة بجميع الأعمال والمهام المترتبة.

← مراجعة هذه المهام والتمييز بين ما هو هام وما هو ملح.

← التمييز بين المهام التي لا بد أن تتولاها بنفسك وتلك التي يمكن أن تكلف شخصاً آخر بإنجازها (حتى ولو لم يكن هذا الشخص موجوداً في الوقت الحاضر).

المهم في هذه الحالة - وهذا ينسحب على جميع حالات الشدة والأزمات بشكل عام - أن يتراجع المرء خطوة إلى الوراء ليتمكن من استعادة صفاء الذهن والإحاطة بالمشهد بشكل أفضل، ومن ثم يبحث في إمكانيات الوصول إلى حل سريع للأزمة وإلى إستراتيجية تضمن على المدى البعيد تجنّب حدوث مثل هذه الأزمة.

إن الابتعاد عن المشكلة والنظر إليها بمنظار المراقب المحايد أمر صعب يتعذر على الكثيرين بلوغه؛ لذلك فإن عليك أن تطلب المساعدة من الآخرين، وأن تستفيد من موضوعيتهم وحيادهم تجاه مشكلتك، كي تتمكن من استعادة الرؤية الواضحة للمشكلة. وكثيراً ما تكفي ملاحظة أو إشارة صغيرة من الخارج ليستوضح المرء أنه كان يتخبط في طريق مسدود، ومن ثم يتلمس الطريق السليم المؤدي إلى الحل.

وسرعان ما ستشعر بقدر كبير من الارتياح لمجرد الإحساس بأنك لست مضطراً للقيام بجميع الأعمال بنفسك. والخطوة التالية تكمن في تحديد المهام التي يمكنك إسنادها إلى الآخرين، وتكوين فكرة عن الكفاءة والقدرة التي تنتظرها من زملائك ومساعديك في المستقبل.

← ما هي المهام التي يتوجب عليك في جميع الأحوال إنجازها بنفسك؟ وأي الأعمال والنشاطات يمكنك، بل يتوجب عليك إعطاؤها للآخرين؟ إن معظم الأعمال الروتينية كأعمال الديوان والمراسلات والمحاسبة ومعالجة المعلومات على الحاسوب... من الأعمال التي يمكنك دون شك تكليف الآخرين بها.

← أي الخيارين أفضل: إعطاء المهمة إلى جهة خارجية، أي تكليف شركة أخرى بإنجازها، أم تعيين شخص لديك وتفريغه لهذه المهمة؟ وهل بإمكانك حالياً الاستغناء عن الأوراق المتعلقة بهذه المهمة وتسليمها للجهة الخارجية (أعمال المحاسبة، أو حساب الضرائب على سبيل المثال)؟

← كم من الوقت تحتاج هذه الأعمال كي يتم إنجازها بالشكل الذي تريد؟ وما هو الشكل الأمثل للتوزيع الزمني (مرة في الشهر، أم مرة في الأسبوع، أم يومياً، عدد الساعات، التوقيت الأمثل باليوم والساعة)؟

← ما هي الكفاءة المطلوبة من الشخص الذي سيتولى هذه الأعمال؟ لا تحصر اهتمامك بالخبرات الاختصاصية (سرعة الكتابة على الحاسوب، والقدرة على إعداد الجداول والرسوم البيانية، وما

إلى ذلك) بل فكر أيضاً بالجوانب الشخصية. ما هي القدرات التي تطلبها في مساعدك الجديد؟ وأياً من الأنواع المختلفة لشخصية المساعد تفضّل أن تختار؟ ربما تكون تنقلاتك كثيرة، وتحتاج إلى شخص قادر على تحمل المسؤولية. وقد تقتصر حاجتك على الأعمال الحاسوبية فقط وتحتاج إلى شخص قادر على العمل أمام الحاسوب بتركيز ولفترات طويلة.

← إذا أردت أن تسند عملاً ما إلى شركة أو جهة خارجية، ما نوع المساعدة أو الخدمات التي تنتظرها من هذه الجهة؟ كيف يبدو بنظرك الشكل الأمثل للتعاون من حيث المضمون والتنظيم وكذلك فيما يتعلق بالجوانب الشخصية؟

إن مجرد قيامك بتعيين شخص آخر إلى جانبك - بصرف النظر عن طبيعة التعيين وعدد ساعات العمل - وإحساسك بأنك لم تعد تعمل لوحدك لا يكفيان على الإطلاق لتخفيف أعباء العمل عن كاهلك وإتاحة المزيد من الوقت للمهام الأكثر أهمية. بل إن الشخص الجديد قد يجلب معه متاعب جديدة ويشكل أعباء إضافية، إذا لم تحسن اختياره وفق المعايير التي أتينا على ذكرها في الفقرة السابقة. إنك لن تجني أية فائدة من تعيين شخص لا يملك الكفاءة المطلوبة التي تتناسب مع احتياجاتك. وكذلك الحال إذا ما أسندت عملاً ما إلى جهة خارجية لا تتمتع بالكفاءة اللازمة لإنجاز العمل بنجاح.

! إذا أردت تكليف جهة خارجية بعمل ما فإن عليك أولاً أن توضح لهذه الجهة ماهية ونوعية الخدمات المطلوبة، وأن

تناقش معها جميع التفاصيل بدقة ووضوح. وتماماً كما يجب عليك أن تهتم بالكفاءة لدى انتقاء مساعديك وأن تتحقق من جودة أدائهم، فإن عليك أيضاً أن تتحقق من كفاءة وأداء الشركات والجهات الخارجية التي ترغب في التعاقد معها. اعمل على توسيع الاحتكاك المباشر ومناقشة النواحي المتعلقة بالنوعية والجودة بمنتهى الصراحة والوضوح! وتأكد من قدرات الشركات والأشخاص الذين سوف تتعاقد معهم، وركز على أهمية الالتزام بالوعود والمواعيد!

ومن ناحية أخرى فإن أفضل المساعدين وأكثرهم كفاءة لن يتمكن من تخفيف الأعباء عن كاهلك بشكل فعلي، إلا إذا توفرت بعض الشروط الأساسية. وإذا ما أردت أن تضمن الاستفادة القصوى من طاقات مساعديك، وتتجنب هدر المزيد من الطاقات والوقت، فإن عليك اتباع التالي:

← لا تبخل بالوقت أو الجهد اللازم لتدريب مساعديك الجدد بشكل منهجي ودقيق. فكلما ازدادت درجة فهم واستيعاب مساعدك الجديد لبنية الشركة ومهامها ولآلية العمل، قصرت المدة التي يحتاجها كي يصبح قادراً على العطاء وتحمل المسؤوليات وتخفيف الأعباء عنك.

← تحقق من استيعاب مساعدك الجديد للمهام المطلوبة منه ومن قدرته على إنجاز هذه المهام بالاعتماد على طاقاته الذاتية. ويمكنك أن تقوم باختبار قدراته نظرياً من خلال الأسئلة المناسبة، وعملياً من خلال بعض المهام الخاصة.

← تعمّد الوضوح في تعليماتك وأوامرك، وبيّن بمنتهى الصراحة والوضوح نوع الخدمات التي تنتظرها من مساعديك؛ وحدد بدقة المواصفات المطلوبة وزمن الإنجاز؛ وتجنب كل أشكال الضبابية في الأوامر مثل: «عليك إنجاز هذا العمل بشكل أو بآخر ...».

← بيّن لمساعديك بوضوح الأمور التي تريد في جميع الأحوال أن تتولاها بنفسك، وأن تحتفظ لنفسك حصراً بحق اتخاذ القرارات المتعلقة بها. وضّح لمساعديك الحالات التي يتوجب عليهم فيها مراجعتك، والأمور التي عليهم أن يبتّوا فيها بأنفسهم دون الرجوع إليك؛ فبذلك تتجنب المراجعات المتكررة غير الضرورية، كما تتجنب أيضاً حالات سوء التفاهم، وتتفادى المزيد من الأعباء الإضافية.

← عليك، وبالأخص في المراحل الأولى، أن تبدي الاستعداد التام لتقبل تساؤلات مساعديك الجدد بصدر رحب وإعطائها حقها من الاهتمام والوقت. حيث إن ذلك من شأنه تسريع مرحلة التدريب وتوفير الكثير من المتاعب التي قد تنجم عن أخطاء العاملين الجدد.

← حافظ على التماس المباشر مع مساعديك الجدد ولا تبخل عليهم بالملاحظات؛ دلّهم بوضوح على مواقع الخطأ، وتتبع معهم الخطأ للوصول إلى جذوره والتخلص منه.

← حافظ على التواصل الدائم مع مساعديك؛ واحرص على تأمين الآلية التي تضمن تبادل المعلومات بسرعة ويسر؛ وزوّد مساعديك بكل المعلومات الهامة - كمواعيدك على سبيل المثال - كي يتمكنوا من أداء عملهم بالشكل الأمثل.

إن تعاقدك مع جهة خارجية على مهمة ما لا يعفيك كلياً من التفكير في هذه المهمة. بل لا بد من التفكير والدراسة للوصول إلى الصيغة المثلى للتعاون. ومن الضروري أن تتباحث أيضاً مع الطرف الآخر في إمكانيات تسهيل المهمة وتخفيض الجهد والنفقات، مما يعود بالفائدة على كلا الطرفين.

ومن البديهي أن قيمة العقد تقترن بالجهد اللازم لإنجاز المهمة. فإذا كان العمل المطلوب إنجازه مرتكزاً على بنية واضحة، فإن مهمة الطرف الآخر تصبح أسهل بكثير، وتنخفض بالطبع أيضاً كلفة إنجاز العمل. وعلى سبيل المثال فإن أرشفة الأوراق المرتبة أسهل بكثير من أرشفة أوراق ووثائق عشوائية. وكذلك فإن الفواتير والإيصالات النظامية والممهورة بتوقيع واضح والمنسقة بشكل جيد توفر الكثير من الجهد اللازم لإجراء حسابات الميزانية، وتخفّض بالطبع كلفة إنجاز هذه المهمة.

! فكر أيضاً في إمكانيات تأمين المساعدين والشركاء المؤقتين. وبالأخص إذا كنت ممن يشقون درب النجاح بمفردهم، فإن مصلحتك ومصلحة زبائنك وعملائك أيضاً تقتضي أن تسعى لتأمين البديل الذي ينوب عنك في فترة إجازتك أو عندما تضطر للانقطاع عن العمل بسبب المرض مثلاً، وكذلك أن تكون قادراً على تأمين المساعدين الأكفاء القادرين على تقديم العون في مواسم ازدهار العمل وازدياد الطلب.

٢ تنظيم المكتب

السيطرة على كل شيء، المكتب ومكان العمل

هل تعرف المثل القائل: «كما تبدو الأمور على مكتبك، هكذا تبدو أيضاً في رأسك» ؟

من المؤكد أن في هذا المثل الكثير من الصحة. وعلى قدر اختلاف الناس في طريقة تفكيرهم، فإن مكاتبهم وأماكن عملهم تبدو أيضاً مختلفة. يدور الحوار بتكرار عن «ذوي المكاتب الممتلئة» و «ذوي المكاتب الفارغة». ويتساءل الكثيرون أيّ الطريقتين هي الطريقة الأنجع في العمل. هل «ذوو المكاتب الممتلئة» هم الأكثر إبداعاً؟ وهل المحيط المنظّم والمرتّب يتناقض مع طبيعتهم المحبة للحرية المطلقة؟ أم أنهم، وببساطة، فوضويون، تنقصهم الرؤية الشمولية؟ وبالنسبة لذوي المكاتب الفارغة: هل هم عباقرة في التنظيم، يسيطرون على كل شيء ويستغلون وقتهم دائماً بالشكل الأكثر كفاءة؛ ولذلك فهم متفوقون دائماً على أولئك الذين يجلسون خلف مكاتب أقل ترتيباً؟ أم أنهم ببساطة مفرطون في حب الترتيب وتنقصهم الأفكار الخلاقة؟

ومهما يكن هذا الحوار ممتعاً فإنه، وكل ما يتعلق به من نصائح قيمة، لا يقدم للمرء أية فائدة ملموسة. فلكل إنسان طبيعته وشخصيته، وليس من المجدي أن يحاول الإنسان تغيير نفسه بشكل جذري، وإن كان ذلك بالطبع لا يلغي إمكانيات التغيير والتحسين. إلا أن المرء، إذا ما أرغم نفسه على طريقة عمل لا توافقه، فسوف لن يتمكن من تطبيق هذه الطريقة لوقت طويل، ويمكن القول إن الفشل في هذه الحالة أمر محتوم.

وفي الحقيقة فإن على المرء أن يدرك أنّ هنالك بعض الحالات التي عليه أن يتحاشاها أو يقلل من خطرها من أجل حماية مصلحته الشخصية، وأن هنالك حالات أخرى عليه أن يطمح إليها من أجل تسهيل أموره، ولكي يتمكن من العمل بشكل أفضل. وبالتأكيد فإنه ليس من الممتع في شيء أن يمضي المرء ساعات طويلة في البحث عن بعض الأوراق التي يعرف أنها «موجودة - لا محالة - في أحد هذه الأكوام الكثيرة»، أو أن يعجز عن إعطاء المعلومات الصحيحة على الهاتف مباشرة؛ لأنه لم يجد الملف المناسب أثناء المكالمة. وهنالك طرق وإمكانات متعددة للسيطرة على هذه الأمور.

سوف نتناول في هذا الفصل النقاط التالية:

- ← تنظيم سطح المكتب وما في داخله.
- ← السيطرة على أكوام المعاملات غير المنجزة.
- ← السيطرة على الكميات المتزايدة من البريد الوارد.

تنظيم سطح المكتب وما في داخله:

إن «لصوص الوقت الصغيرة» كالبحث عن مقص، أو تفتيش الدرج الممتلئ بحثاً عن ميزان الرسائل الذي لا بد أنه في مكان ما داخل الدرج، نادراً ما تعار الانتباه اللازم. وبالنظر إلى أن هذه المواقف تتكرر مراراً في اليوم الواحد، فإنها تشكل خسارة كبيرة في الوقت، لا يجوز التغاضي عنها. كما أنه لا يجوز أن ننسى ما للانقطاع المتكرر من أثر سلبي على التركيز، مما يؤدي أيضاً إلى انخفاض الفعالية وتردي النوعية.

إنه لمن المجدي والمفيد أن ترتب مكتبك - سطح المكتب والدروج - بشكل هادف، وأن تحافظ على هذا الترتيب.

وهذا يتطلب منك:

← أن تبقي على كل ما تحتاجه بشكل يومي من وسائل العمل، مثل الورق وأدوات الكتابة والمفكرة واللواقط واللاصق وغيرها، في متناول اليد.

بهذه الطريقة تتفادى قطع المكالمة الهاتفية للبحث عن قلم أو قصاصة ورق. ولا يخفى على أحد أن مثل هذا الموقف يخلف وراءه انطباعاً سيئاً لدى الطرف الآخر، فضلاً عن أنه يكلف وقتاً ثميناً.

← أن تكون قادراً على إيجاد وسائل العمل الأخرى، مثل الخرازة والثقابة والمقص وميزان الرسائل وغيرها، بسهولة ودون تأخير.

يجب أن يكون لكل شيء مكانه الثابت، وأن يعاد إليه بعد كل استعمال مباشرة. ومن المزايا الإضافية للمكتب المرتب والدروج المنظمة أن الآخرين، الذين قد ينوبون عنك عند اللزوم، يستطيعون أيضاً أن يؤدّوا عملهم وراء مكتبك دون أية صعوبات.

← أن يكون لديك المساحة الكافية من سطح المكتب من أجل أن تعمل دون معيقات. وبغض النظر عما تريد فعله، سواء أكان كتابة تقرير أم الاطلاع على بعض الأوراق والمستندات أم تحضير إرسالية أو ما عدا ذلك، فإن عليك في جميع الأحوال أن تؤمن لنفسك مساحة كافية للعمل. فبهذه الطريقة تتجنب فقدان بعض الأوراق المتناثرة على

سطح المكتب بسبب دخولها عن غير قصد بين صفحات الكتاب الذي تقرأه، أو بين أوراق المعاملة التي تنجزها، أو في الطرد الذي سترسله.

⟵ أن تكون قادراً على رفع سماعة الهاتف والتحدث بشكل مريح.

⟵ أن تسهل على نفسك العمل باستخدام ما يناسبك من الأدوات المساعدة مثل لوحة الملاحظات واللوح المغناطيسي وغيرها. حيث إن تثبيت المعلومة الهامة والتي تحتاجها بتكرار على لوح جداري يجعلها دائماً في متناول اليد.

تعوّد على ترتيب مكتبك كل مساء، واجعل من ترتيب المكتب النهاية الطبيعية ليوم العمل. إن النظام والوضوح يعطي المرء الإحساس بأنه قد أنجز شيئاً، وبذلك يصبح من الأسهل أن يبعد المرء العمل عن ذهنه، ويفرّغ الجزء الباقي من اليوم لحياته الخاصة.

دعونا الآن نتطرق إلى بعض النشاطات غير المحببة والتي - وإن كانت لا تحمل المتعة والسعادة بين ثناياها - لا بد للمرء من مواجهتها ومحاولة السيطرة عليها. وسوف نقدم بالطبع العديد من المقترحات والنصائح التي من شأنها أن تساعد في تحقيق ذلك.

السيطرة على أكوام المعاملات غير المنجزة:

ليس أسرع من أن تتجمع المعاملات غير المستعجلة والتي ينوي المرء إنجازها لاحقاً لتشكل كوماً صغيراً. وشيئاً فشيئاً ينمو الكوم ويكبر وتتبثق عنه أكوام وأكوام.

لقد وصلنا تساؤل من سيدة حائرة لا تعرف ماذا تفعل، فلقد بدأت عملاً جديداً ووجدت في مكتبها الجديد أكواماً من المعاملات غير المنجزة. إن أسوأ ما في هذه الجبال من المعاملات هو:

أولاً: أنها، بحجمها الضخم، تفسد على المرء الرغبة في الترتيب وتقضي على استعداده لمواجهتها («لن أستطيع أبداً إنجاز كل هذا»).

وثانياً: إنها بالوقت ذاته تدعو المرء إلى وضع المزيد من المعاملات غير المنجزة فوقها («ليس الأمر وقفاً على هذه المعاملة فالأكوام ضخمة من الأساس!»). احذر من الوقوع في هذه الدوامة!

امتحن نفسك والتزم لفترة زمنية بوضع نقاط ملونة على كل ورقة أو معاملة تأخذها في يدك ثم لا تلبث أن تلقيها جانباً دون أن تتابعها، أو أن تنسقها في المكان المناسب، أو - وهذه الإمكانية لا تقل أهمية عن غيرها - أن ترميها في سلة المهملات. إن أكوام الأوراق والمعاملات غير المنجزة تنمو بأسرع مما يتصور المرء، وينمو معها حجم العمل المطلوب، وكذلك ينمو أيضاً الشعور بالذنب وبتفاقم ضغط العمل. لا تتقاعس عن القيام بهذه التجربة، حيث إن وضع النقاط الملونة يمثل طريقة جيدة لكشف الذات تتيح للمرء الفرصة ليرى بأمّ عينه كم مرةً يأخذ هذه المعاملة أو تلك بيده ثم يضعها جانباً دون إحراز أي تقدم.

كيف تتخلص من أكوام المعاملات غير المنجزة الموجودة أصلاً:

يمكنك التصرف على الشكل التالي:

← عليك أن تنطلق من القناعة بأنك قادر على السيطرة على

الوضع – لأن هذا ممكن طبعاً. وغالباً ما يكون الأمر أسهل بكثير مما يخيّل لك عندما ترى حجم هذه الأكوام.

← احجز الوقت الكافي (عطلة نهاية الأسبوع مثلاً) من أجل الشروع بالأمر. وابدأ باندفاع كي تنجح في تكوين صورة واضحة عما يجب إنجازه وعن الطريقة التي تضمن لك ذلك.

اطلب العون والنصيحة من الآخرين، إذا لم تكن خبيراً في شؤون التنظيم والمنهجية. استفد من خبرات المختصين كي تضع قدميك على أول الطريق، ومن غير المستبعد أن تجد بعض المتعة في متابعة هذه الأعمال بعد أن تشتم رائحة النجاح!

← لا تدفع بنفسك بكل طاقتك إلى خضم أعمال الترتيب، بل حاول أن تصوغ لنفسك أفكاراً مفصلة عن طبيعة التقسيمات التي تهدف إليها، والمواضيع والمجالات المناسبة لعملك. دوّن جميع هذه الأفكار، واستذكر برنامج عملك اليومي وجميع خطواته. وادرس جميع المقترحات وحدد أكثرها ملاءمة لعملك. اكتب التقسيمات التي اخترتها على أوراق كبيرة، وضعها على الأرض. والأفضل أن تكون مرتبة حسب الأحرف الأبجدية، بحيث تكون الخطوة اللاحقة، والمتمثلة في التصنيف، أسهل وأسرع.

قد تكون من أولئك الذين يريدون إنجاز كل شيء على أكمل وجه منذ البداية. هذا شيء يستحق المديح، ولكن، فيما يخص مبادئ التنظيم والترتيب، من الأفضل أن يكون المرء مرناً،

وأن ينمـو مع الأشـيـاء. ربما لم توفّق بعـد في الوصـول إلى الخطة الأنسب، وقد يكون هناك بعض الأوراق التي لم تستطع بعد تصنيفها بشكل سليم. ومن الأفضل في هذه الحالة أن تبدأ بالتقسيمات الموجودة أصلاً، وتضيف إليها فئة جديدة تحت اسم «؟» أو «للدراسة». وسوف تجد أن هذه الطريقة من شأنها إدخال الوضوح إلى مهمتك ومساعدتك على الوصول إلى رؤية شمولية للوضع.

! وهنا أيضاً تصح القاعدة الذهبية التي تقول: «قلّل قدر الإمكان، وأكثر قدر الحاجة!». إذا كان التقسيم واسعاً ويفتقر إلى التمايز، فإنك تقسم كوم المعاملات الكبير إلى عدة أكوام ما زال فيها من الضخامة والعشوائية ما يكفي لتثبيط اندفاعك إلى مواجهة هذه الأعمال وإنجازها. وإذا كانت التقسيمات بالمقابل مفرطة في الضيق، فإن الأمر يصبح غير واضح، وفي كثير من الأحيان غير مفهوم من قبل الآخرين. وهذا من شأنه أن يجعل إسناد هذه المهمات للغير في المستقبل صعباً جداً، إضافةً إلى أنك تحتاج باتباعك هذه التقسيمات الضيقة إلى مساحة عمل واسعة قد لا تكون متوفرة.

← ليكن واضحاً أن هذا الجبل يضم كمية لا بأس بها من الأشياء التي لم تعرها أي انتباه، ربما لشهور من الزمن، ولم تحتجها قطّ خلال هذه المدة. وعلى الغالب فإن هذه الأشياء غير مهمة لعملك، وليس لها أي دور في تحديد النجاح والفشل. راجع نفسك وفكر بما يتوجب فعله بهذه الأشياء. والحل الأمثل طبعاً هو ألا تثقل

كاهلك بها، وأن تتخلص منها بشكل جذري. ولكن حذارِ من إضاعة بعض الأوراق والوثائق التي تتمتع بأهمية من الناحية القضائية.

فكر فيما سوف ترميه في سلة المهملات مباشرة واتخذ قراراً داخلياً بذلك، وسوف ترى عندئذ أن فعل ذلك سيكون أسهل بكثير.

← والآن يمكنك أن تنطلق: ابدأ بكوم الأوراق! شمّر عن ذراعيك، وامسك ورقة تلو الأخرى، إضبارة تلو الأخرى، مجلة تلو الأخرى... ثم انظر إليها وقرّر إلى أية فئة تنتمي.

! إذا ما استعنت بمساعدة الآخرين، فعليك ألا تفترض أن التقسيمات التي اخترتها تشرح نفسها بنفسها وأنها واضحة للجميع، بل اشرح لمساعدك بالتفصيل الطريقة التي تريد أن تصنف بها الأضابير. ومن الأفضل أن تعمل مع مساعدك معاً لمدة نصف ساعة في البداية، وأن تشرح له ما يتوجب عليه فعله في حالة الشك والحالات الغامضة: هل عليه أن يسألك، أم أنّ عليه أن يضيف فئة جديدة تحت اسم «؟» ؟ ولتشجع الآخر على طرح التساؤلات والانتقادات والاقتراحات، فربما تحصل على اقتراحات جيدة لم تخطر في بالك من قبل!

← كن مرناً وغيّر تقسيماتك إذا تبيّن من خلال أعمال التصنيف أن ذلك ضروري ومفيد. ولا تتورع عن إضافة تقسيمات جديدة عندما تقتضي الضرورة ذلك! واشطب تلك التي ثبت من خلال العمل أنها غير مفيدة أو من الأفضل استبدالها بأخرى أكثر فاعلية. ولتتقيد بالمبدأ الذي أقمت على أساسه التقسيمات منذ البداية،

كالتصنيف حسب الأحرف الأبجدية مثلاً. بهذه الطريقة تقلل من احتمال حدوث الخطأ قدر الإمكان، وتحافظ على الرؤية الشمولية والمتكاملة، حتى لو أردت التوقف عن العمل في استراحة قصيرة أو ارتأيت ببساطة أن تترك كل شيء على حاله وتتابع في اليوم التالي. بالإضافة إلى ذلك فإن هذه الطريقة تضمن لمساعدك الجديد أن يفهم أسلوب عملك ويباشر بمساعدتك فوراً.

⟵ استفد من إمكانية (سلة المهملات) وتخلص من كلّ الأغراض التي لم تعد هناك حاجة حقيقية للاحتفاظ بها: إعلانات لم تعد تهمّك، مجلات لم تعرها أيّ انتباه منذ شهور، وغيرها.

⟵ وعندما تكون متردداً بعض الشيء، لا تغضب ولا تتسرع في توجيه اللوم لنفسك! بل اعمد إلى إضافة تقسيمة جديدة تضع فيها الأشياء التي تفضل تأجيل البتّ في أمرها ريثما تجد الفرصة لإعطائها حقها من الدراسة المنهجية.

لا تستسلم بسهولة لمشاعر حب المحافظة على كل شيء، بل ترفّع عن هذه المشاعر. ابدأ بخطوات صغيرة: خذ إحدى المجلات التي لا تجد في نفسك حاجة إليها وارمها ببساطة في سلة المهملات، وانتظر ماذا سيحدث. وعلى الغالب لن تكون هناك أية آثار سلبية، وسوف تستطيع متابعة عملك وكأن شيئاً لم يكن. وسوف تلاحظ أن هذه التجربة الصغيرة ستسهل عليك كثيراً التخلص من الأشياء التي ليس لك فيها حاجة حقيقية.

عندما تكون قد قمت بهذه الخطوات الأولى، تكون بالتأكيد قد قطعت شوطاً كبيراً. وسوف ترى مدى ارتياحك عندما تشاهد كوم الأوراق غير المنجزة قد تهدم وتحوّل إلى أوراق مرتبة وفق تقسيمات واضحة. ولكن بالطبع لم ينته الأمر بعد، بل هنا يبدأ العمل التفصيلي.

← خذ كل كوم على حدة، وصنف محتواه في تقسيمات فرعية إن وجدت ذلك مفيداً ويسهل العمل. سنأخذ مثالاً على ذلك كوم أضابير الزبائن (رسائل، فاكسات، عروض مكتوبة، ملاحظات متعلقة ببعض المكالمات الهاتفية، وغيرها)، ونشرح آلية العمل المقترحة:

إنه لمن المنطقي أن يجري التخطيط بناءً على الهدف حسب المبدأ القائل: «عليك منذ البداية أن تضع الهدف نصب عينيك». وهذا المبدأ يمثل الخطوة الثانية من الخطوات السبع التي جسّد فيها الكاتب ستيفن كوفي Stephen Covey الطريق الذي يضمن العمل بكفاءة عالية.

مثال: فلننطلق من أن أضابير الزبائن مرتبة حسب الأحرف الأبجدية لأسمائهم، أو أنها يجب أن ترتب بهذه الطريقة في حال أنك لم تحدث ديواناً خاصاً بها بعد، ومن أن أضابير كل من الزبائن مرتبة زمنياً ومقسمة حسب المشاريع أو أنها سوف ترتب وتصنف بهذه الطريقة. في هذه الحالة من الأفضل أن تبدأ بتصنيف الأضابير حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن أولاً، أي أن تضع جميع أضابير زبون معين مجتمعةً في مكان واحد منذ التصنيف الأولي. من الممكن طبعاً تصنيف الأضابير حسب نوعها (رسائل،

فاكسات، ...إلخ.)، لكننا لا ننصح بهذا في حالتنا هذه؛ لأن تصنيفاً آخر، من الممكن أن توفره على نفسك، يلزمنا بعد ذلك وهو تصنيف أضابير كل تقسيمة أولية إلى مصنفات فرعية حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن.

يكون البدء بهذه الطريقة منطقياً فقط عندما يكون ديوان الزبائن مؤلفاً من مصنفات العروض والرسائل والفاكسات وغيرها، وعندما تكون هذه التقسيمات مصنفة بدورها حسب أسماء الزبائن. (المزيد حول تنظيم المصنفات في الصفحة ١٢٦).

حاول دائماً أن «تضرب أكثر من عصفور بحجر واحد»، أي أن تبقي على الهدف أمام عينيك وأن توفر على نفسك أكبر عدد ممكن من خطوات التصنيف. وهنا تظهر أهمية التخطيط والتفكير بعيد المدى في العمل. وغالباً ما ينعكس التسرع والبدء بالعمل دون تخطيط سلباً على المردود.

← ربما تحتفظ بأضابير الزبائن في مجلدات. اكتب في هذه الحالة اسم الزبون بشكل واضح على كل مجلد (اللصاقات مناسبة جداً لهذا الغرض)، وصنف الأوراق التابعة لزبون معين وفق التسلسل الزمني. في نهاية المطاف تكون قد حصلت على أكوام مرتبة حسب التسلسل الزمني وكل منها مرتب حسب الأحرف الأبجدية لأسماء الزبائن.

! من البديهي أن عدد خطوات التصنيف يتعلق بكمية الأوراق والأضابير التي يتوجب تصنيفها. فإذا كان لزبون معين على سبيل المثال الكثير من الأضابير، فلا بد من أن تأخذها بيدك لمرات عديدة، وعليك أن تكثر من خطوات التصنيف وإلا بقيت الأمور معقدة وغير واضحة، مما يكلف المزيد من الوقت. وبالمقابل كلما كان عدد الأضابير أقل، استطعت أن تعتمد عدداً أكبر من قواعد التصنيف. وفي الحالة المثالية تصل بخطوة واحدة إلى الوضع النهائي!

والآن تتمثل الخطوة اللاحقة بتحديد ما يجب فعله بالنسبة لكل صنف وتحديد موعد الإنجاز تجنباً للتقاعس والتأجيل.

لا تشتت الأشياء التي يتعلق بعضها ببعض بشكل وثيق. بهذه الطريقة تستطيع بسهولة أن تحافظ على الرؤية الشمولية حول موضوع معين. وإذا ما احتجت إلى مراجعة إحدى الأضابير فستجد كل ما تحتاجه في متناول يدك. بالإضافة إلى أنك تقلل هكذا من احتمال حدوث الخطأ أثناء التصنيف، وتسهل عملية البحث إذا ما حدث أن وضعت شيئاً ما في غير مكانه الصحيح - إن إيجاد إضبارة كاملة أسهل بكثير من إيجاد ورقة مفردة.

← والآن خذ كل كوم على حدة، وقرّر ما يجب فعله بالتفصيل. وسنوضح ذلك فيما يلي بالاستعانة بمثال أضابير الزبائن:

مثـــال:

التقسيمات	ما يجب فعله	متى
منجز	وضعه في الديوان	**في غضون أربعة أسابيع** بما أنك قد صنفت كل شيء وتستطيع بسهولة الرجوع إلى هذا الكوم ليس من الضروري وضعه في الديوان حالاً. ولكن بما أن ذلك مهم، فيجب التخطيط لفعله. ويمكن أن توكل فعل ذلك إلى الآخرين.
جارٍ	ترتيبه في «مشاريع مفتوحة» (في متناول اليد) ربما تستطيع مراجعة هذه الأعمال بغرض الاستذكار	**في غضون الأسبوع المقبل**
يستوجب الاستفسار	وضعه في تقسيمة «عاجل» (أو وضعه على مكتبك، هذا يعود إلى الطريقة التي تتعامل بها مع هذه التقسيمة) القيام باتصال هاتفي، أو إرسال فاكس، أو رسالة إلكترونية	**في اليوم التالي** (حدد الوقت المثالي للقيام بذلك من أجل تفادي القيام بمحاولات الاتصال المتكررة مثلاً)

عندما تريد تكليف الآخرين بجزء من العمل أو عندما تعمل ضمن فريق عمل، يفضل أن تحدد منذ البداية بوضوح من سيقوم بكل من الأعمال الجزئية. أضف أعمدة إضافية لهذه المعلومات، كي تبقى قائمة الأعمال واضحة وتحافظ على الرؤية الشمولية في العمل:

التقسيمات	ما يجب فعله	متى؟	من؟	مع من؟
منجز	وضعه في الديوان	في غضون أربعة أسابيع	إريك وفريدا	
جارٍ	ترتيبه في «مشاريع مفتوحة» (في متناول اليد) ربما تستطيع مراجعة هذه الأعمال بغرض الاستذكار	في غضون الأسبوع المقبل	أنا	فريدا

! دوّن هذه المهمات في مفكرتك كواجبات، وحدّد مواعيد الإنجاز بدقة قدر الإمكان. وراقب نفسك من أجل ضمان القيام بهذه الواجبات في الوقت المحدد.

والآن فقد تمكنت من السيطرة على الوضع: لقد أصبح الجبل المخيف من الأوراق والأضابير غير المنجزة على مكتبك من ذكريات الماضي، ولقد استعدت الرؤية الواضحة والشمولية لسطح مكتبك. إنه لإحساس جيد وأرضية مناسبة لتجنب الرجوع إلى الوضع السابق. وهذا قد يحدث بأسرع مما تتصور، إذا لم تحرص على أن تأخذ زمام الأمر بيدك وتحافظ عليه.

كيف تتجنب أكوام المعاملات غير المنجزة:

عندما تستطيع إقناع نفسك بمزايا الترتيب والرؤية الواضحة، فإنك سوف تقدم كل ما يلزم من الجهد والالتزام للمحافظة على هذا النظام، وقد تفضل تفريغ أحد مساعديك لمتابعة هذا العمل.

وبالطبع فإنك تضمن لنفسك وضعاً مثالياً عندما تستطيع (بعد حملة الترتيب الناجحة هذه) أن تمنع إعادة تشكّل أكوام المعاملات غير المنجزة. وهذا يتطلّب أن تعلن كافة المساحات في مكان عملك - من سطح المكتب إلى الرفوف وحتى مصطبة النافذة - كمناطق محظورة، وتحصر وضع الأشياء غير المنجزة في مكان محدد وضيق مثل: صندوق الأوراق الواردة (التفاصيل لاحقاً).

وإذا كنت لا تنتمي إلى أولئك الملتزمين الذين يصنفون ويرتبون أعمالهم يومياً، ولا تستطيع ببساطة أن تتجنب تشكل أكوام الأوراق، فبوسعك على الرغم من ذلك فعل الكثير كي تتفادى الفوضى. خصص مكاناً محدداً من أجل وضع الأشياء جانباً، واحرص أن يكون هذا المكان في متناول يدك. ومن المهم أن تحافظ على الرؤية الشمولية وتحرص دائماً على السيطرة على الوضع، فلا تسمح بتشكل كوم من أشياء غير محددة وغير مصنفة. فكّر بتقسيمات منطقية (غالباً ما تستطيع الاستعانة بتقسيمات حملة الترتيب الأولى)، وصنّف جميع الأوراق تصنيفاً أولياً. وبغض النظر عن الطريقة التي تفصل بها التقسيمات الأولية، أكانت في صناديق منفصلة أم كانت منضّدة بعضها فوق بعض، فإن المهم أن تكون التقسيمات مميّزة وواضحة، وأن تحافظ على هذا الوضوح.

! احرص على عدم إلقاء الأشياء المهمة مثل أضابير الزبائن والفواتير، أي بعبارة أخرى كل ما يجب أن ينجز أو يتابع بسرعة، في صندوق الانتظار.

غير أن هذا كله بالطبع غير كاف. فحتى لو كانت لديك الآلية المثلى لتنظيم أكوام الأوراق غير المنجزة، فإن هذه الأكوام غير المريحة سرعان ما تتشكل من جديد، ولابد من القيام بمبادرات الترتيب والتصنيف دورياً وبشكل دائم. وكلما كانت وتيرة هذه المبادرات مرتفعة، كانت الأمور أقل تعقيداً واستطعت بشكل أسهل القيام بذلك؛ لذلك فإن عليك أن تحدد مواعيد دورية ثابتة لمعالجة محتويات (صندوق الانتظار). ومن الأفضل في جميع الأحوال أن تخصص في برنامجك الزمني مرة في الأسبوع على الأقل لمثل هذه المبادرة وأن تعطيها أولوية عالية كواجب هام لا يجوز تأجيله.

! اختر الوقت الأكثر ملاءمة للقيام بذلك. اختر اليوم المناسب والساعة المناسبة. ونستطيع من خلال خبراتنا الشخصية أن ننصح بآخر يوم في الأسبوع في ساعات بعد الظهيرة. حيث إن حجم الأعمال اليومية ينخفض في معظم الشركات في هذا الوقت من الأسبوع ويسود الهدوء اللازم للقيام بأعمال الترتيب.

السيطرة على كمية البريد الوارد المتزايدة:

إن صناديق البريد الوارد الممتلئة من شأنها أن تزيد الأعمال اليومية صعوبة، وتجعلك بحاجة لأعمال البحث الطويل، وتحجب عنك

الرؤية المتكاملة الضرورية جداً لإنجاز الأعمال اليومية، وغالباً ما يرافق ذلك شعور بالذنب وتأنيب الضمير. والأسباب الحقيقية إنما تكمن في قلة أو غياب التنظيم وفي الميل إلى التأجيل. ولكن هناك بالطبع ما يمكن فعله لمعالجة هاتين الظاهرتين.

تفريغ صناديق الوارد الممتلئة:

يجب أن تباشر حالاً ولا تتأخر أو تتردد. هذه هي الوسيلة الوحيدة للسيطرة على الأمور وتغيير الأوضاع السائدة.

← حدد موعداً ثابتاً، واحجز ساعات كافية للمشروع الهام (صندوق الوارد).

← صنف المواد الموجودة في الصندوق تصنيفاً مبدئياً محولاً بذلك هذا الكوم المبهم وغير المنظم إلى أكوام صغيرة واضحة التركيبة ومصنفة بشكل يناسب عملك.

مثال: يتكون كوم (صندوق الوارد) من أشياء مختلفة كل الاختلاف: مراسلات من زبائن ومزودين، فواتير يجب دفعها، وأخرى مدفوعة، مقالات علمية متخصصة تنوي قراءتها في وقت لاحق، قصاصات ورق عليها أفكار ومعلومات حول مشاريع غير منجزة، وغيرها. فلتقم بإدخال نظام معين في هذه الفوضى من أجل اكتساب رؤية متكاملة والتحضير لخطوات الترتيب الأولى. وغالباً ما يكون من الأفضل تجميع الأشياء العاجلة والشروع بها أولاً.

← اغتنم هذه الفرصة من أجل فصل كل ما لست بحاجة فعلية إليه، أو ما هو قديم وفائت، والتخلص منه. إن تقسيمة (البريد) سرعان ما تفيض بمحتوياتها، إذا ما احتفظ المرء مبدئياً بجميع الرسائل بحسب المبدأ القائل: «من يعلم! قد يكون في الرسالة شيء هام!». قم بإلقاء نظرة على جميع الرسائل وارم جانباً كل ما ليس له علاقة وثيقة بعملك.

إذا كانت لديك القناعة بأنك قد تستفيد قريباً بشكل فعلي من إعلانات إحدى الشركات الخدمية على سبيل المثال، فمن الأفضل أن تفكر بطريقة أكثر ذكاءً من الاحتفاظ بها في صندوق الوارد. وتستطيع على سبيل المثال أن تخصص تقسيمةً جديدةً في الديوان باسم (شركات الخدمات)، وتجمع كل هذه الإعلانات فيها (طبعاً لابد من تصنيفها بشكل مناسب، إما حسب الأحرف الأبجدية أو حسب المواضيع). كما يمكنك وضع جميع المعلومات التي تصلك عن شركة معينة في بنك معلومات خاص بها. حاول دائماً تسهيل الأعمال على نفسك بالمحافظة على التصنيف الذي يناسب عملك وتجنّب نشوء الأكوام غير المنظمة.

← ابدأ مباشرةً بالأمور الأكثر أهمية! ويستحوذ في مثالنا السابق كل ما هو مصنّف كعاجل بالأولوية العليا. أنجز هذه التقسيمة من البداية إلى النهاية، ورقة تلو الأخرى وإضبارة تلو الأخرى. كما يجب أن تدوّن في مفكرتك مواعيد نهائية لإنجاز كلّ ما لم تنجزه مباشرةً، أو ما تفضّل إنجازه في وقت لاحق. فبهذه الطريقة تتجنب نسيان الأشياء المهمة وتضمن سيطرتك على الأمور.

فلتحدد للقيام بهذه الأعمال موعداً يكون الحد الفاصل بين انتهاء فترة زمنية محددة وبداية أخرى، مثل عطلة نهاية الأسبوع، بحيث تدخل في الأسبوع التالي وأنت غير مثقل بأعباء هذه الأعمال، أو مثل نهاية الشهر أو السنة، شريطة ألا يكون الموعد متأخراً جداً.

تجنب امتلاء صناديق الوارد:

يقال: «احذر البدايات». فكما هي الحال مع أكوام الأوراق غير المنجزة، يمكن تجنب امتلاء صندوق الوارد وإبقاؤه في حال مقبول يسمح بالتعاطي معه بشكل جيد.

وفيما يأتي ما يمكنك فعله في هذا الخصوص:

← انظر إلى الأشياء بنظرة ناقدة، وتخلص من كل ما هو غير مهم بالفعل. إنك بهذه الطريقة توفر على نفسك إضاعة الوقت والجهد في الأشياء غير المهمة.

← استبدل صندوق الوارد الضخم وغير المصنف بصناديق صغيرة مبوبة حسب المواضيع، بحيث تمنع منذ البداية نشوء الفوضى. ويمكنك منذ المرة الأولى التي تمسك فيها المعاملات والأوراق الواردة أن تضعها في الصندوق المناسب. يمكنك بهذه الطريقة أن تجعل الأولويات محددة وواضحة.

← حافظ على عدد التقسيمات في صندوق الوارد صغيراً قدر الإمكان. واسأل نفسك عندما تنشئ تقسيمة جديدة إن كان لابد

من هذه التقسيمة، وإذا كانت فعلاً مفيدة. ما هو مغزى تقسيمة (الديوان) في صندوق الوارد مثلاً، إذا لم يكن لديك سوى القليل من الأوراق التي تناسب هذه التقسيمة، وكان بإمكانك وضع هذا العدد القليل من الأوراق في الديوان الأساسي مباشرة؟ ولماذا تضع الفواتير المدفوعة في مكان مؤقت عوضاً عن تخزينها في مكانها النهائي؟

← عود نفسك على إنجاز الأعمال الصغيرة مباشرةً. فبهذا تكون قد صنعت لنفسك جميلاً؛ لأنك تتفادى بهذه الطريقة تشكّل كوم الأعمال الصغيرة والاضطرار لإنجازها في وقت لاحق. إنه لمن المذهل كم من الوقت والجهد يمكن توفيره على المدى البعيد عن طريق إنجاز الأعمال الصغيرة بشكل دوري. إن المقارنة مع أعمال التنظيف تفرض نفسها هنا: فمن خلال أعمال التنظيف الدورية التي لا تحتاج لوقت وجهد كبيرين، يمكن تجنب حملات التنظيف الكبيرة والشاقة، وفي الوقت ذاته يحافظ المرء على جاهزيته، ويتفادى بذلك حالة الخوف والارتباك التي يمكن أن تسيطر عليه إذا ما فوجئ بزيارة صديق، وتوجب أن يقوم بحملة تنظيف كبيرة ليعيد الأمور نوعاً ما إلى الوضع المقبول.

إن ترتيب مكان العمل ليس هدفاً بحد ذاته، وليس الهدف من أعمال الترتيب والتنظيم هو المظهر الجمالي، بل يجب أن ينظر إلى ذلك كله كوسيلة لتسهيل العمل والمحافظة على الرؤية الواضحة للأمور والقدرة على التوجه وتوفير الوقت؛ لهذا فإن من المهم جداً ألا يضع المرء نصب عينيه أهدافاً غير واقعية؛ لأن النجاح في هذه الحالة إذا تحقق أصلاً يكون ذا طبيعة مؤقتة وغير ثابتة.

فإذا كنت من (أصحاب المكاتب الممتلئة)، لا تحاول أصلاً أن تصبح من (أصحاب المكاتب الفارغة). وقبل كل شيء لا تحاول تحقيق ذلك بين ليلة وضحاها! والأحرى بك أن تصمم على شيء أو شيئين مما تريد تغييره في طريقة عملك. ضع خطة متكاملة لإنجاز ذلك وحدد الخطوات التفصيلية ونفذها خطوةً خطوة!

تستطيع العمل بسهولة ودون عائق عندما يكون سطح المكتب مرتباً ونظيفاً. وهنا أيضاً لابد لك من إيجاد الطريقة الخاصة بك في العمل، وعليك أن تحترم عاداتك الخاصة وتأخذها بعين الاعتبار.

لا توجد براءة اختراع تساعدك في إيجاد الطريقة المثلى للعمل، ولكن هناك نصائح وتجارب يمكن ببساطة أن تساعدك. بيد أنك بحاجة، مرة أخرى، لإيجاد الطريقة الخاصة بك للاستفادة من تلك النصائح والتجارب.

أثاث المكتب العملي وطرق العمل المباشرة:

يفترض في جميع الإجراءات التنظيمية أن تدعمك في طريقة عملك وأن تساعدك على العمل بشكل أسهل وأسرع، وكنتيجة لذلك بشكل أكثر فاعلية. وينتمي أثاث المكتب إلى الأطر التي يجب أن توضع بشكل سليم من أجل ضمان العمل الفعال.

لا تحصر اهتمامك لدى انتقاء أثاث مكتبك بالمعايير الجمالية فقط، مع أنه من المهم طبعاً أن تشعر بالراحة في المكان الذي تعمل

فيه. وعليك أن تحرص بالدرجة الأولى على أن يكون الأثاث عملياً ويفي بالغرض، ومتوافقاً مع القواعد والنظم.

! لا توفر في المكان غير المناسب! لابد أن يكون سطح المكتب واسعاً بشكل كاف. وإذا كان عملك الأساسي وراء المكتب، وكنت بحاجة إلى مساحة كبيرة لوضع الأوراق والمعاملات عليها، فلا بد من شراء مكتب واسع يفي بالغرض.

إن التوزيع المكاني لجميع الأشياء في المكتب أمر بالغ الأهمية، ولا يجوز بأي من الأحوال أن يعيق أثاث المكتب حركتك أو حركة أي من زملائك في المكتب. وعليك أن ترتب الأثاث بالشكل الذي يضمن التوافق الجيد مع خطوات عملك ويدعمها. ويجب أن تكون قادراً على إنجاز كل الأعمال دون أي عائق وأن تجري خطوات العمل بأقصر وقت وأقل جهد ممكنين.

وفيما يلي بعض النصائح التي يستحسن أن تتبعها:

← ضع قطع الأثاث بحيث لا تقف في وجه أحد ولا تطيل طريق العمل.

← استفد من ارتفاع المكان استفادة قصوى، بهذه الطريقة يمكن توفير الكثير من المساحة المخصصة لوضع الأشياء.

← حدد أولويات لترتيب قطع الأثاث بقربك، فكل ما تحتاجه بتكرار وبشكل دائم يجب أن يكون في متناول يدك، وما تبقّى يمكن أن يوضع بعيداً أو على سبيل المثال عالياً في الخزائن أو على الرفوف.

← يجب أن تكون قادراً على الوصول إلى جميع المخازن

والرفوف بسهولة. تجنب نفي خزائن الديوان إلى الزوايا الميتة في القبو، حتى ولو كنت نادراً ما تحتاج شيئاً من محتوياتها! ولتكن الخزن معرفة بكتابات واضحة كي لا يتعذر عليك التوجه، إذا ما احتجت شيئاً ما من محتوياتها.

← ضع الأجهزة التقنية في المكان المناسب الذي يسمح للجميع بالوصول إليها بسرعة عبر أقصر الطرق ودون عوائق.

← عندما تريد شراء قطع أثاث جديدة، يجب أن تكون لديك فكرة مسبقة واضحة عن كيفية استخدامها. وعلى سبيل المثال هنالك خزن متحركة توضع تحت المكتب، منها ما يحوي عدداً كبيراً من الدروج، ومنها ما يحوي مكاناً خاصاً لتعليق المصنفات إلى جانب بعض الدروج.

← انتبه عند شرائك قطع الأثاث إلى الملحقات، وعلى سبيل المثال: فإن بعض أنواع خزن الرفوف تتيح إمكانية استخدام ألواح إضافية، بحيث تحصل على عدد كبير من التقسيمات صغيرة الحجم بدلاً من تقسيمات أقل عدداً وأكبر حجماً.

وهناك العديد من صانعي قطع الأثاث الذين يعرضون نظماً مرنةً يمكن التحكم بترتيبها وإلصاق بعضها إلى بعض وتوسيعها حسب الطلب.

تأكد من أن الأثاث الذي تنوي شراءه يحقق القواعد الأساسية المتعلقة بأثاث المكاتب! ويمكن الحصول على تفاصيل هذه القواعد لدى بائعي أثاث المكاتب. كما تجد في الملحق

بعض العناوين التي من شأنها أن تساعدك في الحصول على معلومات إضافية بهذا الخصوص.

! احرص لدى فرش المكتب على مراعاة القواعد الصحية، ابتداءً بترتيب قطع الأثاث، مروراً بتأمين الإضاءة الجيدة والتهوية الكافية، وصولاً إلى شاشات العرض المريحة للنظر.

حفظ كل شيء في مكانه المناسب: الديوان الذكي:

غالباً ما ينظر إلى أعمال التدوين على أنها أعمال روتينية ومملة؛ ولذلك كثيراً ما تهمل. وفي الواقع فإن الديوان المنظم والمتابع بشكل صحيح ودوري هو لبّ كل عمل إداري ناجح، كما أنه يسهل العمل في الشركة بشكل كبير جداً. وهذه الحقيقة يعرفها جيداً كلّ من عانى من ديوان فوضويّ مهمل وغير واضح البنية. إن فظاعة الأمر تتجلى في أن النتائج - كما هي الحال في أغلب الفعاليات التنظيمية - لا تظهر مباشرةً للعيان؛ ولذلك لا يبدو الأمر ملحاً ولا يشعر المرء بأية حاجة إلى المبادرة المباشرة. ونذكّر هنا بالتقسيمات (عاجل) و(هام) التي أتينا على مناقشتها في فصل الأولويات (انظر الصفحة ١٨). إن أغلب الأمور التنظيمية والتخطيطية مهمة جداً لضمان سير خطوات العمل دون عوائق، وضمان تحقيق النجاح على المدى المتوسط والبعيد. وبما أن هذه الأمور لا تتمتع في الأحوال العادية بأولوية متقدمة - باستثناء اللحظات التي يحتاج فيها المرء إلى وثائق معينة بشكل ملح ويضطر إلى القيام بعمليات بحث مضنية - فإن الكثيرين يميلون إلى إهمالها

وتأجيلها إلى حين. يمكنك بالطبع اللجوء إلى هذه الطريقة في إدارة الأمور، إلا أنها تكلف على المدى البعيد جهداً كبيراً ووقتاً ثميناً من الأجدر بك أن تستثمرهما في أعمال أكثر أهمية وأكثر جدوى. ومن جهة أخرى فلا بد أن تأتي يوماً ساعة الحقيقة، وتتفاقم الحاجة إلى ترتيب الديوان وتنسيقه، وهذا ما يمكن أن يكلف ثمناً غالياً.

مثال: لنفترض أنك تريد إنجاز موازنتك بنفسك وأنك تجمع كل الأوراق التي لها علاقة بهذه الموازنة في صندوق واحد. وبما أنك دائماً مشغول جداً ولا تستطيع أن تعطي الأعمال الإدارية أولوية كبيرة تسمح بالنظر إليها على أنها (أمور ملحة)، فإن كل ما تفعله بهذا الخصوص لا يتعدى تجميع الفواتير المدفوعة بين الحين والآخر وربطها ورميها في الصندوق. وفيما عدا ذلك فإن هذا الصندوق، الذي يعج بالفواتير المدفوعة واللازمة لإنجاز الموازنة، لا يعني لك شيئاً على الإطلاق. وفقط عندما يقترب موعد تقديم هذه الفواتير إلى مديرية المالية، فإن الأمر يصبح ملحاً. إنك الآن تشعر بأهمية الأمر، وتتمنى لو أنك قد اتبعت منذ البداية ترتيباً مبدئياً مناسباً لمحتويات هذا الصندوق.

حتى لو أردت تكليف طرف آخر بإنجاز الموازنة، فإنه لمن الأفضل أن ترتب الفواتير المدفوعة بشكل مناسب ومنطقي، وألا ترميها بشكل عشوائي في صندوق ما! فبهذه الطريقة توفر على الطرف الآخر الكثير من الوقت، وعلى نفسك الكثير من المال.

إن كل ما يصح بالنسبة لفواتير الموازنة، ينطبق بشكل مشابه على كل المعاملات الإدارية الأخرى أيضاً. لا تسمح لنفسك أن تعتاد على جمع الأوراق والمستندات ببساطة بعضها فوق بعض، وأن تهمل ترتيبها، فقط لأنك لا تحتاجها في الوقت الراهن! إذ إن عواقب هذا التصرف وخيمة وستظهر قريباً لا محالة:

← كلما احتجت شيئاً ما بدأ البحث المحموم من جديد، وفي كل مرة تفترس عملية البحث الكثير من الوقت والأعصاب، ومما يزيد من فظاعة الأمر أنك غالباً ما تضطر إلى عمليات البحث هذه عندما تكون في أشد الحاجة إلى الوقت، وعندما يكون ضغط العمل مرتفعاً جداً!

← قد يحدث أن تمضي ساعات طويلة في البحث عن أوراق أو مستندات متعلقة بأحد عملائك، ولكن دون جدوى. وهذا من شأنه أن يقوض مصداقيتك ويشوه صورتك كشريك جدير بالثقة.

← إن خطر وجوب التخلي عن البحث في ديوان فوضوي بسبب ضيق الوقت أكبر بكثير منه عندما يكون ديوانك منظماً. يجب أن نعترف أن الخطأ وارد حتى في أفضل الدواوين ترتيباً وتنظيماً، ولكن احتمال وروده عندها يكون أضعف بكثير، وبالأخص عندما تقوم بمتابعة أعمال ترتيب الديوان بشكل دوري ومستمر، مما يسمح بكشف الأخطاء والهفوات في أوقات غير حرجة.

← عندما تتوسع شركتك و تعيِّن موظفين جدداً، فسوف يضيع وقت أطول بكثير قبل أن تتمكن من الاستفادة من عملهم، إذ

إنهم سيحتاجون بالتأكيد وقتاً طويلاً للسيطرة على الديوان والوصول إلى آلية ناجعة في التعامل معه. كما أن سيطرة الفوضى على الديوان قد تدفع بعضاً من الموظفين الأكفاء والمهرة إلى التفكير بترك العمل.

كما ترى، فإنه من المفيد أن تفكر على المدى البعيد وأن تنظم وترتب ديوانك منذ البداية وتحافظ على ترتيبه.

ويمكن التمييز بين نوعين أساسيين من الدواوين: يضم النوع الأول كل ما لا تحتاجه بشكل مباشر، وتفضل لهذا السبب إبعاده عن ساحة العمل (سطح المكتب)، ومثال ذلك كل المستندات التي يجب أن تحتفظ بها لفترة طويلة (مثل الفواتير المدفوعة والعقود وأضابير الزبائن وغيرها)، أو التي تريد أن تحتفظ بها لقناعتك أنك قد تحتاجها يوماً ما (مثل المقالات وكتب التدريب وغيرها). أما النوع الثاني فيتضمن الأوراق والمستندات التي سوف تحتاجها في وقت قريب؛ ولذلك لابد من الحفاظ عليها في مكان قريب ومعروف (مثل معاملات الزبائن غير المنجزة أو أوراق المشاريع الجارية وغيرها).

إن النصائح والأفكار الواردة في هذا الفصل تسري على مختلف أنواع الدواوين، فالوضوح والترتيب والرؤية المتكاملة هي في جميع الحالات شروط لازمة للاستفادة من الديوان بشكل بسيط ومريح.

! لا تترك على سطح مكتبك إلا الأشياء المتعلقة مباشرةً بالمهمة التي بين يديك، ولا تثقل كاهلك وكاهل مكتبك بأشياء مكانها الأمثل هو الديوان. بادر مباشرة وكن فاعلاً: حدد الوقت المناسب لترتيب مكتبك والسيطرة على الوضع، ولا تنطلق من أنك سوف تقوم

بهذا العمل لاحقاً عندما تقتضي الضرورة، أي بعد أن يتفاقم الضغط. ربما تستجيب للضغط وربما لا تستجيب، وقبل كل شيء، فإن أعمال التدوين المفيدة والفعالة يجب أن تنجز بتأنٍّ وهدوء، وهي تحتاج لوقت كاف ولتخطيط جيد. ونادراً ما تكون أنظمة الدواوين المنجزة تحت الضغط نافعة حقاً.

سوف تتعرف في هذا الفصل على النقاط الأساسية التي لا بد من مراعاتها إذا أردت إنشاء ديوان مفيد وفعال والنجاح في المحافظة عليه. سوف نتكلم عن:

- اختيار الوسط المناسب (تماثلي أم رقمي).
- اختيار المادة المناسبة.
- إنشاء البنية المناسبة من حيث المضمون.
- سرعة الدخول إلى الديوان وسهولته.
- المتابعة الدوريّة.

! يجب إدخال فكرتين مهمتين في كل التصورات التي تضعها فيما يخص موضوع الديوان:

- عملية التدوين أو وضع الأضابير.
- عملية البحث أو سحب الأضابير.

كلاهما يجب أن يجري بالسهولة الممكنة. قد يكون ديوانك من الناحية النظرية مثالياً وخالياً من العيوب. ولكنه إن لم يكن قادراً بالفعل على تسهيل العمل، فليس له أية قيمة حقيقية. وإذا كان نظام الديوان معقداً فإن عمليات التدوين تحتاج لوقت طويل من جهة، كما

تكثر فيها منابع الخطأ من جهة أخرى. وبالإضافة إلى ذلك فإن عملية تدريب الموظفين الجدد تحتاج لوقت أطول.

اختيار الوسط المناسب: تماثلي أم رقمي

قبل عدة أعوام كان الحديث عن (المكتب الخالي من الأوراق) على كل لسان: إن إمكانات التدوين والتواصل الرقميين ستغني عن كافة الأوراق. بالإضافة إلى ذلك، فإن لهذه التقنيات الجديدة حسنات جمة، أهمها توفير المكان وإمكانات البحث الواسعة.

لقد صدر الحكم على الديوان التماثلي بأنه متخلف، وعلى كل ما يتعلق بالحاسوب بأنه متقدم وعصري، وبأنه يمثل بشكل آلي الحل الأفضل للجميع! وامتلأت السوق بالبرمجيات المتنوعة المتعلقة بإدارة الأعمال وحفظ وتدوين الوثائق والمستندات (المكتوبة والمصورة والمسجلة وغيرها). وبالطبع فإن الوسط الرقمي يمتاز بإمكانات واسعة، ولكنها ليست بالضرورة تلك التي تحتاجها في عملك. لا تدع المديح الكبير لمحاسن التدوين الرقمي يطغى على تفكيرك وعلى رؤيتك للأمور!

! عليك أولاً أن تكوّن فكرة واضحة وشاملة وتفصيلية حول مزايا الوسط الإلكتروني، ومدى ملاءمته لخطوات عملك، وكيف سيجري إدخاله في بنية عملك، وكم يبلغ حجم ما يلزم من الوقت والخبرة للقيام بذلك. وعند ذلك ستكون قادراً على اتخاذ القرار واختيار الوسط الأمثل بالاستناد إلى هذه التصورات.

وبما أن كلاً من الوسطين يتمتع ببعض الميزات ويشكو من بعض النواقص، فإن قرارك يجب أن يكون صادراً عن دراية وقناعة.

ربما تقوم بتجميع مختلف المقالات المتعلقة بهذا الموضوع أو ذاك (مجلات علمية متخصصة، كتب، صفحات إنترنت وغيرها)، وربما تخطط لتخصيص ديوان خاص لهذه المقالات يسمح بالرجوع إليها عند الحاجة، وتقف حائراً أمام هذا السؤال: أيهما أنسب لهذا الغرض؟ الديوان التماثلي أم الرقمي؟

استوضح أولاً مزايا وشروط عمل كل من هذين الوسطين:

مزايا الديوان الرقمي:

⟵ لا يستهلك شيئاً من مساحة العمل.

⟵ إمكانات واسعة للبحث (حسب البرنامج: كلمات مفتاحية، نص كامل، حسب المحرر، حسب المنشأ، إلخ).

⟵ مرونة كبيرة من خلال إمكانات الربط.

وللاستفادة من هذه المزايا والمحافظة عليها لا بد من القيام بخطوات عمل معينة. يعتقد الكثيرون أن الديوان الرقمي كائن منظم تلقائياً بشكل مثالي. إن الأمر ليس بهذه البساطة!

الخطوات اللازمة للاستفادة من الديوان الرقمي:

⟵ وضع نظام فعال وموحد لقواعد البحث يتوافق وإمكانات البرمجة المستعملة (عدد هذه القواعد وماهية كل منها، وما إلى ذلك).

⟵ ملاءمة البرامج المختلفة والتوافق فيما بينها.

← تخزين نسخ رقمية من الوثائق التماثلية (مقالات المجلات مثلاً) وذلك باستخدام الماسحة الضوئية.

← ربط الوثائق المختلفة بقواعد البحث من خلال كلمات البحث المناسبة.

← لا غنى لك عن الحاسوب إذا ما أردت البحث عن وثيقة معينة أو قراءة إحدى المقالات.

والآن نتوجه إلى الديوان التماثلي التقليدي.

مزايا الديوان التماثلي:

← متوفر دائماً وببساطة وغير مربوط بمكان معين.

← لا يحتاج لخطوات عمل إضافية (مسح ضوئي أو ما شابه)، ولا يتطلب شراء تقنيات إضافية (ماسحة، برنامج أرشفة).

← يمكن تصفح الوثيقة ببساطة.

← حرية مطلقة فيما يخص نظام البحث.

وازن بين الوسطين: أيّ منهما يناسب حاجاتك وطريقة عملك ورغباتك بالشكل الأمثل؟

بالمقارنة العامة يبدو الوسط التقليدي التماثلي هو الخاسر؛ لأن النواقص واضحة للعيان: يحتاج إلى متسع من المكان، إمكانيات البحث محدودة (كل وثيقة مرتبة في واحدة من التقسيمات على الرغم من أنها قد تكون مهمّة من وجهات نظر مختلفة، وهذا يتطلب تصويرها عدة نسخ ووضعها في أماكن متعددة أو العمل بنظام الكروت)...إلخ.

! لا تدع المزايا الكبيرة للنظام الرقمي تسدل السواد أمام أعينك. كن منفتحاً على هذا النظام الجديد ولكن لا تنس أن تنظر إليه في الوقت ذاته بعين ناقدة وموضوعية. واطرح على نفسك الأسئلة التالية:

← ما هو الحجم الذي سيشغله ديواني التخصصي؟

← كم من الأوراق سيجري تصنيفها أسبوعياً / شهرياً؟

← ما هي درجة التفصيل التي سأبحث بها؟ كم من كلمات البحث سوف أستخدم لكل مقالة؟

← ما هو استخدام نتيجة البحث: هل ستكتفي بالاطلاع عليها، أم ستقوم بإدخالها إلى بعض النصوص الإلكترونية بحيث يكون من الأفضل توفرها بشكل رقمي؟

فكر ملياً قبل إنشاء الديوان في مدى حاجتك له ومدى استفادتك منه؛ لأن الجهد المبذول في إنشاء الديوان لن يجدي نفعاً إلا عندما تستخدمه بشكل فعلي وتعمل على تحديثه باستمرار.

وبعد ذلك قارن بين الجهد المبذول في إنشاء الديوان والفائدة المرجوة منه. وكلما كان حجم الديوان صغيراً كانت عملية التدوين الرقمية بشكل عام أقل فائدة، لأنها تتطلب وقتاً أطول وجهداً أكبر - إذا ما أراد المرء أن يحسن تنفيذها - ولأن المرء لن يستفيد في هذه الحالة إلا من الجزء الأصغر من إمكانات البحث. وبالطبع فإن الوضع يختلف إذا ما كان المرء بحاجة للنصوص الموجودة في الديوان بشكل رقمي.

! يجب أن تأخذ رغباتك وحاجاتك الشخصية على محمل الجد.

فإذا كنت لا تميل إلى استخدام الحاسوب في أعمال التدوين، فإنك لن تستطيع الإفادة من مزاياه الكامنة ولن تعطيه حقه من العناية الواجبة؛ لذا فإن عليك أن تقتصر، في هذه الحالة، في استخدام الحاسوب على القدر الذي لا بد منه، وأن تحاول الاستفادة قدر الإمكان من التدوين التماثلي.

اختيار المادة المناسبة:

هنالك طيف واسع من الأدوات التي تلبي مختلف أغراض التدوين، وهي متوفرة على أشكال مختلفة (مجلدات معدة للتنضيد فوق بعضها، أو بجانب بعضها، أو للتعليق في دروج مغلقة). إن العرض كبير جداً ومتنوع ويناسب أغلب الحاجات. وبذلك فإن احتمال أن تجد ما تحتاجه كبير أيضاً.

فكر ملياً وحدد المواد الأكثر ملاءمة لحاجتك. وهذا يتعلق بنوعية الأضابير والوثائق والتقارير التي سيجري حفظها، كما يتعلق بالطبع بحجم المكان المتوفر لديك وتوزيع قطع الأثاث في مكتبك.

وإليك بعض النصائح حول كيفية اختيار أدوات الأرشفة:

← ما هي طبيعة الوثائق التي تريد حفظها؟ اكتب كل هذه الأنواع على لائحة، لكي تكوّن نظرة شمولية تحيط بالأنواع المختلفة التي قد تتضمن: كشوفاً مصرفية، مقتطفات من الجرائد، وثائق تدريب، مراسلات وفاكسات من وإلى الزبائن، عروضاً مرسلة إلى الزبائن، وعروضاً من المزودين، فواتير مدفوعة وأخرى غير مدفوعة، وأخرى يجب دفعها من قبل الزبائن، وغيرها.

← رتب اللائحة وصنف الأنواع المختلفة في تقسيمات مناسبة. ولتنتبه إلى وجوب أن تكون هذه التقسيمات واضحة وعملية! ففي نهاية الأمر يجب أن تكون قادراً على استخدام الديوان في عملك - أكان ذلك أثناء عملية الحفظ أم أثناء البحث - بشكل سهل ومريح.

ويمكن أن تبدو التقسيمات على الشكل التالي: موازنة، أضابير الزبائن، أضابير المزودين، وثائق التدريب، أدبيات...إلخ.

! فليكن اختيارك للتقسيمات على الشكل الذي يجعل هذه التقسيمات أكثر ملاءمة لعملك، ولتنتبه إلى وجوب بقاء الوثائق التي يرتبط بعضها ببعض بشكل وثيق في تقسيمة واحدة. وبالطبع يمكنك إنشاء تقسيمات خاصة (بالمراسلات) و(الفاكسات) على سبيل المثال، ولكن ذلك لن يكون مجدياً إلا إذا اقتصرت المعلومات التي تريد حفظها عن الأشخاص والشركات على الرسائل والفاكسات وحسب. أما إذا أردت حفظ وثائق مختلفة متعلقة بالأشخاص والشركات، فمن الأفضل إنشاء تقسيمة باسم (الزبائن) أو (المشاريع) وترتيب الوثائق فيها حسب التقسيمات الثانوية.

← حدد الحجم الأكبر الذي تصل إليه هذه الوثائق؟ هل الوثائق قابلة للطيّ؟ هل يجوز تغيير شكلها أو بالأخرى تصغيرها؟ هل يمكن، بل هل من المطلوب تثقيبها؟ ما هي درجة حساسية الوثائق: هل هي بحاجة إلى مغلف يحميها؟

← ما هو المبدأ الذي ستعتمده في ترتيب الوثائق: الترتيب الزمني أم الترتيب حسب المواضيع؟ هل سيبقى الترتيب ثابتاً أم

سيتغير مع مرور الزمن؟ إن هذا السؤال هام جداً؛ لأن الجواب عليه سيحدد درجة مرونة المصنفات والمجلدات، الأمر الذي يسمح بتجنب خطوات العمل غير الضرورية.

مثـال: إن إنجاز الموازنة يقدم مثالاً جيداً على عملية الحفظ التي لا يحدث فيها لاحقاً أيّ تغيير في الترتيب، بل يكون لكل من محتويات الديوان مكانه الثابت (باستثناء الدائنين والمدينين الذين غالباً ما يتم حفظهم في قسم خاص مرتب حسب الأحرف الأبجدية). تصنّف الفواتير المدفوعة حسب التسلسل الزمني، وتحفظ بهذا الترتيب حتى النهاية. وكل شيء يبقى واضحاً: ما يرد لاحقاً يوضع في الأعلى، وكل شيء يبقى دائماً في المكان الذي وضع فيه في البداية.

وهكذا فإن المرونة هنا غير مطلوبة، ومجلدات الطوق مناسبة جداً لهذا الغرض، فبالإمكان تثقيب وحفظ كل الفواتير المدفوعة والكشوف المصرفية الواردة حسب التسلسل الزمني لورودها، وإذا ما امتلأ مجلد يمكن بكل بساطة الاستعانة بمجلد جديد.

إن ديواناً يراد ترتيبه حسب المواضيع يتطلب مواد مختلفة تماماً عما سبق، وبالأخص عندما يكبر حجم هذا الديوان ويتوجب تحديث الترتيب باستمرار. في هذه الحالة يحتاج المرء إلى مواد مرنة ومفتوحة تسمح ببساطة بإلغاء التقسيمات القديمة وإبدالها بتقسيمات جديدة، أو إضافة تقسيمات جديدة أو ثانوية على السابقة. بالطبع يمكن فعل ذلك بمساعدة مجلدات الطوق، ولكن ذلك يكلف جهداً كبيراً ووقتاً طويلاً كلما أردت تغيير الترتيب.

← كيف ستجري تسمية المجلدات والمصنفات؟ ما هي المساحة اللازمة لكتابات واضحة ومفهومة لكي تستطيع إيجاد الأشياء التي تبحث عنها بسهولة؟

← ما هي قطع الأثاث المتوفرة لديك، التي تريد استخدامها في عملية الحفظ؟ كم تبلغ مقاساتها؟ وكيف يمكن الاستفادة منها بالشكل الأمثل؟

عندما تكون لديك تصورات واضحة عن احتياجاتك - من حيث المضمون ومن حيث الحجم، يمكنك أن تحدد وبالتفصيل ماذا تريد.

ومهما يكن الديوان مرتباً ومنظماً من الداخل، فهذا لا يعني تلقائياً أنه باستطاعة المرء التعامل معه من الخارج بسرعة وسهولة.

هوّن الأمر عليك وعلى الآخرين! كن مبدعاً واستفد من القدرات الكامنة لتلك الأشياء التي، وإن كانت صغيرة، فإن لها أثراً إيجابياً كبيراً في المساعدة على الاهتداء إلى الاتجاه الصحيح. ويمكنك الاستعانة بأقلام التلوين والنقاط الملونة، من أجل التمييز بالألوان بين التصنيفات المختلفة، سواء بالنسبة لمصنفات الطوق أم للوحات التعريف الصغيرة التي تزود بها مصنفات التعليق. إنك بذلك تضفي على الأمر صفة الحيوية، كما تجعل الأخطاء التي قد تحدث أثناء عملية الحفظ واضحة للعيان بشكل مباشر.

وإذا كان حقل الاسم على مصنفات التعليق غير كاف، فلتأخذ لوحة أخرى وتلصقها بالقرب من الأولى.

باستطاعتك تسهيل عملية التصنيف على نفسك وعلى الآخرين بشكل كبير عن طريق إلصاق قصاصات ملونة وظاهرة بشكل واضح إلى الأعلى من موضع الأوراق والوثائق، أو على أحد جانبي الموضع، كوسيلة تسمح بتحديد المكان الصحيح لهذه الأوراق والوثائق بسرعة. وبهذه الطريقة يستطيع المرء أن يهتدي إلى مكان الإضبارة المطلوبة مباشرةً وبمنتهى السهولة.

وكنتيجة إيجابية إضافية فإن هذه الطريقة من شأنها تقليل نسبة الأخطاء الممكنة. ونذكّر هنا بضرورة التخلص مباشرةً من القصاصات التي لم تعد قيد الاستخدام.

! لا تسمح لنفسك، إذا ما أخرجت مصنفاً ما من الأرشيف، أن تضع هذا المصنف بعد الانتهاء منه هنا أو هناك على أمل أن تعيده لاحقاً إلى مكانه، واحرص بالأخص على ألا تضعه فوق كوم من المصنفات الأخرى. إن إعادة المصنف إلى مكانه من الأعمال الصغيرة التي يجب أن تقوم بها مباشرةً دون أي تأجيل.

إنشاء البنية المناسبة من حيث المضمون:

وهنا نعني بكلمة (مناسب) أن يكون المبدأ الذي تعتمده في الترتيب ملائماً لنوعية العمل، وأن تكون التقسيمات التي تستخدمها في تصنيف الأوراق والمستندات وغيرها وفق المواضيع والمجالات المختلفة قادرةً على أن تسهل عليك العمل وتساعدك. وليس المهم هنا أن تخترع نظاماً كاملاً خالياً من الأخطاء من وجهة النظر العملية

والعلمية، بل المهم أن تعمل على إيجاد البنية المناسبة والتقسيمات المنطقيــة منذ البـداية، حـتى ولو كـانت كـمـيــة المواد التي يجب حفظها قليلة.

مثال: فلنفترض أنك تريد إنشاء ديوان لحفظ ما يتعلق بأحد مجالات اهتمامك وليكن (حيوانات ونباتات) (صور، مقالات، مقاطع من كتب، وغيرها). إن باستطاعتك بالطبع أن تعتمد منذ البداية النظام الكامل والمفصل الذي يضم كل أشكال الكائنات الحية. ولكن من الأفضل هنا أن تفكر بطريقة عملية وأن تبسط الأمور قدر الإمكان. فلتبدأ مثلاً بمجلدين معلقين: (نباتات) و«حيوانات». ولا بأس من التفكير منذ البداية، ولو كانت كمية المواد قليلة، بتقسيمات ثانوية مناسبة وإدخال نظام معين إلى طريقة التصنيف. والمهم كما ذكرنا أن تختار تصنيفاً بسيطاً وعملياً قدر الإمكان. قد تبدأ بالتقسيمتين (زواحف) و (رخويات). هذا التصنيف قد يفتقر إلى الدقة، بل وأيضاً إلى الصحة، من وجهة النظر العلمية الصرفة، ولكن هذا لا يمنع أن يكون هذا التصنيف البسيط مناسباً جداً للغرض. استخدم هذه التقسيمات ولا تزد عليها أو تفصل فيها إلا إذا دعت الحاجة لذلك.

وبعد فترة من الزمن - وبسبب نمو حجم المواد - قد يصبح من الأنسب إضافة تقسيمات خاصة مثل: «الدببة القطبية» و«البطاريق»: طبعاً لا بد من تقسيمها منذ البداية إلى تقسيمات ثانوية مناسبة (حيوانات منفردة، أزواج، عائلات ... إلخ، حسب انتشارها الجغرافي، حسب أنواعها ...إلخ).

يجب أن تحقق البنية الداخلية التي تعتمدها الشروط التالية:

- أن تكون عملية ومناسبة لخطوات العمل.
- أن تكون بسيطة وتشرح نفسها بنفسها قدر الإمكان.

أن تكون عملية ومناسبة لخطوات العمل:

يمكن تمييز إمكانيتين رئيستين فيما يتعلق باختيار مبدأ الترتيب: مبدأ الترتيب الزمني، ومبدأ الترتيب حسب الموضوع. وهناك إمكانية ثالثة تعتمد على التشفير برموز معينة (أرقام أو شيفرات) ولكنها صعبة وغير عملية؛ ولذلك لا ننصح بها على الإطلاق.

وهناك نوعان من الدواوين: يتألف الأول من تقسيمات ثابتة لا تتغير مع الزمن ولا تتأثر بازدياد كمية المحفوظات، بينما يتميز النوع الثاني ببنية مرنة قابلة للتطور وتحتاج إلى التحديث المستمر كي تبقى فعالة وشفافة.

تنتمي إلى المجموعة الأولى ذات التقسيمات الثابتة كل نظم الحفظ التي تعتمد التسلسل الزمني مثل: عملية حفظ الفواتير المذكورة سابقاً. كما تدخل في هذه المجموعة الدواوين المرتبة حسب الأحرف الأبجدية، مثل: أضابير الزبائن المرتبة حسب أسمائهم. إن حجم هذه الدواوين يزداد باطّراد مع مرور الزمن، ولكن بنيتها تبقى ثابتة. هنالك بالطبع بشكل دائم أسماء جديدة يجب إدخالها إلى الديوان، وهذا يعني أن التفصيل في التقسيمات يمكن أن ينمو، إلا أن نظام الترتيب الأبجدي يبقى بالطبع قائماً.

وينتمي إلى المجموعة الثانية ديوان (الحيوانات والنباتات) الذي

أتينا على ذكره في الفقرة السابقة على سبيل المثال، حيث لا ينمو حجم المعطيات فقط وإنما التقسيمات أيضاً، وقد تتغير هذه التقسيمات بشكل جذري بما يلائم الأغراض الديناميكية بشكل أفضل.

إن من المهم جداً، إذا أردت بناء الديوان المناسب والمحافظة على فعاليته، مراعاة التالي:

← قبل البدء بعملية الحفظ لابد لك من اختيار مبدأ الترتيب الملائم لأغراضك (مبدأ الترتيب الزمني أم الترتيب حسب المواضيع). فلتنطلق من طريقة عملك ومن الطريقة التي تبحث بها عادة عن الأضابير؛ فإذا كنت تبحث عن الأضابير حسب تاريخ الورود وتاريخ الإنجاز، فإن مبدأ الترتيب الزمني هو المناسب لك. أما إذا كانت طريقة البحث تعتمد على اسم الزبون، فعليك اعتماد مبدأ الترتيب حسب الأحرف الأبجدية.

! لا تسمح لنفسك أن تقع في الخطأ الشائع وتنشئ ملفاً أو تقسيمة في الديوان تحت اسم (عام)، وتضع فيه مبدئياً كل الأشياء ودون تمييز. لا تفعل ذلك مطلقاً، مهما كانت الأسباب - مثلاً لأنك لا تملك الوقت الكافي! حيث إن عملية الترتيب لاحقاً ستكون أكثر كلفةً للوقت والجهد وأكثر صعوبةً من إدخال شيء من النظام في تدوين هذه الأشياء من البداية.

← إن من المفيد أن يحافظ المرء على بعد النظر في العمل. حاول منذ البداية عندما تقوم بإنشاء الديوان إدخال القدر

الممكن من النظام والتقسيم إليه؛ لأن ذلك سيوفر عليك الجهد والوقت في الغد.

مثال: غالباً ما يكفي في البداية استخدام مجلد واحد لكل حرف - طبعاً فقط للأحرف التي توافق أضابير يجب حفظها. لا تنس أن تقسم المواد منذ البداية وتصنفها داخل التقسيمة الأساسية الواحدة. فلا بد من فصل المعاملات المختلفة ضمن الحرف الواحد، ومن ثم ترتيب كل صنف منها حسب الأحرف الأبجدية للزبائن (ويمكن هنا الاستعانة بالمصنفات والظروف وغيرها). وإذا كان للزبون الواحد أكثر من إضبارة، يستحسن فصل بعضها عن بعض وترتيبها أيضاً، وفي هذه الحالة يفضل اعتماد المبدأ الزمني.

يمكن أن يكون الديوان إذاً مرتباً على الشكل التالي:

المجلد (أ): (الزبائن مرتبون حسب الأحرف الأبجدية):

← آدم.

← ألفريد.

← أندريه.

← إيليا.

يجب أن تكون معاملات الزبائن في مجلدات التقسيمات الثانوية مصنفة ومرتبة حسب التسلسل الزمني.

! لا تضخّم ديوانك بإضافة تقسيمات ثانوية فائضة لا حاجة لها! فذلك، فضلاً عن أنه يكلفك المزيد من الحجم والمال، فإنه يفسد الرؤية الشاملة والواضحة للأمور، بالإضافة إلى أن الضخامة الزائدة للديوان تزيد من احتمال حدوث الخطأ. وإذا كان المجلد الواحد كافياً لاستيعاب أضابير الزبائن (من الألف إلى الياء)، فلماذا تكلف نفسك العمل الزائد بوضع عدد أكبر من المجلدات لهذا الغرض؟ الأفضل أن تصنف الزبائن في هذا المجلد وترتبهم بشكل واضح، وألا تزيد عليه مجلدات إضافية إلا عندما تقتضي الضرورة.

← يجب أن تغير تقسيمات الديوان باستمرار بحيث يتوافق مع احتياجاتك المتغيرة، وأن تتحاشى ضخامة المجلدات لكي لا يصبح التعامل معها صعباً وغير عملي. أضف مجلداً جديداً عندما ترى ضرورةً لذلك. وكلما كان تحضيرك أفضل ورؤيتك للتطورات المستقبلية أكثر واقعية، كانت مهمتك أسهل.

أن تكون بسيطة وتشرح نفسها بنفسها قدر الإمكان:

كما ذكرنا آنفاً فإننا لا ننصح باستخدام الترميز على الإطلاق مهما تباينت أشكاله (أحرف، أرقام، شيفرة...)، لأن الديوان يصبح عندها معقداً وغير مفهوم مما سيصعب عليك العمل. وعلاوةً على ذلك فإنك عندها ستحتاج إلى لائحة تشرح الرموز المستخدمة. ولماذا

تسلك هذه الطريق؟ إنه لمن الأفضل بكثير أن تكون الخزائن والمجلدات والمصنفات موصوفة بشكل واضح ومميّز، بحيث يجد المرء ما يبحث عنه بسهولة وبأقصر وقت ممكن.

سرعة الدخول إلى الديوان وسهولته:

صحيح أنك على الغالب لن تحتكّ مع الديوان بشكل يومي، ولكنك بالتأكيد سوف تضطر إلى مراجعة الديوان بشكل دوري، وذلك كلما احتجت إضبارةً من بين محتوياته، وكلما أردت إدخال أضابير جديدة إليه. ولذلك يجب ألا تخطئ وتنفي الديوان إلى القبو المظلم أو إلى زاوية مقتولة في إحدى الخزن، أو إلى أماكن أخرى يصعب الوصول إليها. وبالطبع ليس المقصود أن تكدّس أعباء الماضي في مكتبك، ولكن من المفيد أن يكون الديوان في مكان قريب كي تستطيع أنت وكل من يريد الاستفادة منه الوصول إليه بسهولة. إن مكان وجود الديوان وطبيعة البيئة المحيطة به يؤثران بقوة في مدى استعدادك واستعداد مساعديك للعناية به.

! إن تكويم الأشياء بعضها فوق بعض يمثل طريقةً غير عملية هي الأسوأ على الإطلاق بين طرائق الحفظ المختلفة. صحيح أن تكديس المجلدات بعضها فوق بعض لا يتطلب مساحة عمل واسعة كما هي الحال لدى وضعها الواحد بجانب الآخر، ولكن، وبالمقابل، فإنك ستحتاج للمزيد من الوقت والجهد في كل مرة تحتاج فيها إلى سحب مجلد ما من كوم المجلدات أو إعادة مجلد ما إلى مكانه في الكوم. لا تزد الأمور صعوبةً دون مبرر! والأحرى بك أن تفكر كيف

تستفيد من المساحة المتاحة بالشكل الأمثل دون تكويم الأشياء - قد تضع رفوفاً إضافية أو ربما تحتاج إلى حل جديد كلياً!

الاعتناء الدوري:

تمثل العناية الدورية والمنتظمة أحد أهم مقومات الإدارة الناجحة والتنظيم الجيد؛ لذلك لابد من العناية بالديوان رقمياً كان أم تماثلياً.

اعمل على تحديث ديوانك بشكل منتظم! واحرص على ألا تسمح للأشياء بالتراكم فوق بعضها، وإلا فإن الأمر سيتفاقم، وقد يخرج الأمر عن نطاق السيطرة ويتحول تحديث الديوان إلى عملية معقدة تكلف الكثير من الوقت، ولن تجد في نفسك عندئذ الاستعداد الكافي لمواجهة هذه المهمة.

عوّد نفسك على الانتباه والتركيز في تعاملك مع الديوان:

عندما تأخذ شيئاً من الديوان، وعندما تعيد شيئاً ما إلى مكانه، وكذلك عند إضافة مادة جديدة إلى محتويات الديوان. ولتغتنم كل الفرص من أجل كشف الأخطاء الممكنة وتصحيحها مباشرةً ودون إبطاء.

- التقينا خبيرة الإدارة (ماريون بوتسر)، مالكة شركة «Büro in Form» في مدينة (ريغنسبورغ)، وكان لنا معها الحديث التالي حول موضوع إدارة المكتب:

ما هي الأخطاء الخمسة الأكثر شيوعاً في مجال إدارة المكتب؟

← عدم وضوح المسؤولية عن الديوان:

يتألف الديوان في الكثير من الشركات، بسبب غياب البنية السليمة، ببساطة من مجموعة ذواكر الموظفين. وهذا ينطبق إلى حد بعيد أيضاً على الديوان الإلكتروني.

وهذا يجعل التعاون ضمن فريق العمل صعباً للغاية وأحياناً غير ممكن، وبالأخص بالنسبة للموظف الجديد أو للبديل المؤقت الذي يحل محل أحد الموظفين في حالة المرض أو الإجازة. والنتيجة الحتمية لهذا الوضع هي البحث، البحث، ومن ثمّ البحث! في الكثير من الشركات يضيع أكثر من ٣٠٪ من وقت العمل في البحث عن الأضابير.

مثال حسابي: باعتبار أن يوم العمل يمتد على ٨ ساعات، وبفرض أن ١٠٪ فقط من هذا الوقت تستهلك في البحث عن الأضابير والمعلومات المختلفة، فإن كلاً من الموظفين يضيع يومياً ٤٨ دقيقة في عمليات البحث هذه. وباعتبار أن عدد أيام العمل في الشهر هو ٢١ يوماً، فإن هذا يكافئ ١٧ ساعة في الشهر. وانطلاقاً من كلفة ساعة العمل المقدرة بمئة مارك (٥٠ يورو)، فإن كل شخص يهدر حوالي ١٧٠٠ ماركاً شهرياً في أعمال البحث عن الأضابير والمعلومات!

إن عدم الاهتمام بعملية الحفظ والتدوين يوضح مدى غياب الإدراك لقيمة هذه العملية في أغلب الشركات.

← عدم صحة نظم الترتيب:

إن نظم الترتيب غير الصحيحة تغذي عمليات البحث الطويلة والمضنية. وأغلب الشركات مازالت تعتمد في عملية الحفظ على مجلدات الأضابير القديمة. وفيض الأوراق والوثائق التي تدخل وسطياً إلى ديوان الشركة، وعدم توفر الوقت اللازم لحفظها بشكل سليم، يؤديان عادةً إلى تراكم أكوام من الورق على المكاتب وفي الرفوف وفوق جميع السطوح في المكتب. ومما يزيد من هذه الفوضى التي لا تنذر بالخير تراكم صناديق الأضابير بعضها فوق بعض لتصبح أبراجاً هي أشبه ما تكون بثقوب سوداء تفترس كل ما يقترب منها من أوراق - وتكون النتيجة من جديد: البحث ثم البحث.

ونادراً ما يجري تحديث نظام الحفظ والتقسيمات التي وضعت في بادئ الأمر بحيث تصبح أكثر ملاءمة للوضع الجديد. وهذا يقود بدوره إلى تراكم الأوراق في أكوام، أو حفظها عشوائياً في أحد المجلدات دون مراعاة المضمون.

← غياب الرؤية المتكاملة للمهام اليومية:

يقود الفيضان اليومي في المعلومات والأوراق في كثير من الأحيان منذ البداية، أي في صندوق البريد الوارد، إلى حالة من الحيرة وعدم القدرة على التعامل مع الأمور. فالقواعد العملية لكيفية التعامل مع أنواع الأوراق المختلفة (مراسلات الدعاية، عروض، طلبات، تساؤلات، كتب دوّارة، معلومات، إلخ) غائبة كلياً. وغالباً ما تمرّ الورقة الواحدة على العديد من العاملين ولأكثر من مرة دون أن تحظى بالتصنيف

المناسب. ولا بد من البحث عن المعلومات والأوراق الضرورية أولاً في أكوام الأوراق؛ فحاويات الأوراق المقسمة حسب الأشهر، وحسب أيام كل شهر، أو حسب الأحرف الأبجدية، إنما تمثل، شأنها في ذلك شأن أخواتها صناديق الأضابير، مقابراً للأوراق. وبما أنها نادراً ما تحظى بالتحديث اللازم، فلا بد من تفتيشها واحدة تلو الأخرى من أجل إيجاد الورقة المطلوبة.

وليس هناك قواعد واضحة أو آلية محددة يتقيد بها جميع العاملين في فريق العمل في تعاملهم مع الديوان.

← تزويد المكاتب بالأجهزة الإلكترونية غير كامل والاستفادة من إمكانات هذه الأجهزة محدودة:

بالرغم من توفر الحاسوب للجميع في معظم الشركات، نجد في كثير من الحالات أن الجهاز المتوفر قديم وغير مزود بالبرامج والأجهزة المكملة اللازمة (طابعة، كرت فاكس، إلخ). ومن جهة أخرى فإننا نجد أيضاً أن الاستفادة من إمكانات البرامج المحملة على الجهاز، في كثير من الأحيان، محدودة جداً. وهكذا فإن الكثير من الوقت يضيع بسبب عدم القدرة على استثمار إمكانات الحاسوب بالشكل الأمثل - فالكثير من العاملين يفتقرون إلى التدريب على كيفية استخدام البرمجيات المتوفرة.

← غياب التخطيط والترتيب العملي والصحي لمكان العمل:

تفتقر الكثير من الشركات إلى الوعي الكافي لحقيقة أن الفائدة من ترتيب وتنظيم مكان العمل لا تنحصر في حثّ العاملين على العمل،

بل تكمن بالدرجة الأولى في تسهيل جريان خطوات العمل وإزالة العوائق من الطريق.

ولذلك فإن تزويد المكتب بالأثاث المناسب يمثل سلعة نادرة، شأنه في ذلك شأن توفير الإضاءة المناسبة والتهوية الكافية، وشأن العناية بالجلسة الصحية والمريحة أثناء العمل. وكثيراً ما يشكو العاملون من حرقة العينين ووجع الظهر وتشنج عضلات الرقبة.

وغالباً ما تعج الغرف بمجلدات الديوان وأكوام الورق (التي لا يشعر أحد بالمسؤولية عنها) والأجهزة الإلكترونية (طابعات، ناسخات، فاكسات، آلات كاتبة قديمة، وأحياناً أجهزة معطلة). كلّ ذلك يجعل مكان العمل يضيق بمن فيه، كما يخلق أعباء صحية إضافية كالضجيج الكهربائي وزيادة نسبة الأوزون في الهواء وغيرها.

خلاصة: ينظر الكثيرون إلى نظام التدوين والحفظ والتجهيزات الإلكترونية وفرش المكتب في كثير من الأحيان من زاوية سعر الشراء فقط، دون مراعاة عاملي الوقت والكلفة. وقد يوفر المرء بعض المال أثناء عملية الشراء دون أن يعي أن ساعات العمل الإضافية التي ستنجم عن بعض النواقص الصغيرة التي كانت ثمناً لهذا التوفير، تكلف أكثر بكثير مما قد تم توفيره أثناء الشراء.

ما هي الشروط التي يجب أن يتقيد بها المرء والأمور الواجب مراعاتها عند اعتماد نظام محفوظات جديد؟

يجب أن يكون الهدف تحمل المسؤولية عن الموجودات المكتوبة، وإيجاد شكل موحد لعملية الحفظ، يسمح بالمحافظة على الرؤية

الشمولية لهذه الموجودات. يجب أن يكون كل من العاملين قادراً على الرجوع إلى الديوان دون أية مشاكل، بغض النظر عن عدد المرات التي يستخدم فيها هذا الديوان، وعن طريقة عمله - أكان يعمل لوحده أم ضمن فريق عمل؛ لأن الديوان هو خزينة (المعرفة)، والمعرفة هي المادة الأولية الوحيدة التي تزداد قيمتها من خلال استخدامها.

إلى ذلك فإن من الضروري انتقاء المكان المثالي للديوان، فإما أن يكون الديوان لا مركزياً، أي لكل ديوانه الخاص به والقريب منه - وهذا هو الخيار الأفضل إذا كان العمل فردياً ولم يكن الآخرون بحاجة إلى الاستفادة من هذا الديوان، أو أن يكون مركزياً في مكان يناسب الجميع - وهو الخيار الأفضل في حال كان الجميع يستفيد من الديوان أو في حال كانت محتوياته قليلة الاستخدام نسبياً.

يرتبط الديوان المركزي بترتيب وتنظيم مكان العمل ارتباطاً مباشراً ووثيقاً، ولابد من الانتباه إلى ما يأتي: عندما يضطر المرء إلى النهوض من أجل الوصول إلى الأضابير المطلوبة من الديوان، فإن تيار العمل سينقطع في كل مرة، كما أن المكتب سيمتلئ بالأضابير والمجلدات، وهذا من شأنه تعكير صفو العمل الانسيابي المترابط.

ولذلك فإن تنظيم مكان العمل هو القاعدة التي سيبنى عليها نظام الحفظ الجديد. ولابد هنا من توفير نظام يسمح للجميع بالرجوع إلى الأوراق والأضابير اللازمة لسير العمل بشكل سلس ودون عوائق؛ ولذلك فمن الواجب الابتعاد عن تكديس أضابير الواجبات والمواعيد اليومية، والاتجاه إلى تدوين هذه الأضابير بشكل واضح ومنظم ومرتب حسب المواعيد والمهمات.

لا تستخدم المجلدات العادية في أي قسم من الديوان إلا في الحالات الاستثنائية! فهي لا تأخذ حيزاً كبيراً في الرف وحسب، وإنما أيضاً على سطح المكتب. وكثيراً ما تتناثر محتوياتها، التي ألقيت فيها بسبب ضيق الوقت دون تثقيب أو تثبيت، وتتراكم على شكل أكوام لتغطي كامل مساحة العمل المتوفرة في المكتب.

ولذلك فإننا ننصح باتباع نظام (ديوان الأوراق المتفرقة)، حيث تصنف المستندات في مصنفات خاصة ومناسبة لها يمكن حفظها في مجلدات تعليق أو مجلدات واقفة. وهناك ميزة أخرى لهذا النظام، وهي أنه يسمح بالتكيف مع التغيرات والمهام الطارئة، مثل: زيادة عدد فريق العمل واتساع مجالات المواضيع والمهام الجديدة.

ولتقم، بالتعاون مع جميع أفراد فريق العمل، بوضع نظام حفظ واضح المعالم يكون بمثابة خارطة تساعد في الوصول إلى جميع أركان المعرفة في الشركة. وبهذه الطريقة يستطيع جميع العاملين، والجدد منهم أيضاً، التوجه بشكل مريح والوصول إلى المستندات المطلوبة دون أية صعوبات. ولا بد من تدوين (تاريخ انتهاء الصلاحية) لكل من المستندات في الديوان في ملحق خاص. ونقصد بذلك متى يمكن إتلاف هذه المستندات، أي متى تصبح عديمة النفع وغير صالحة، وإلا فعاجلاً أم آجلاً سيتحول الديوان إلى حمل يثقل كاهلك.

وهنا ننصح بذكر فترات وجوب الاحتفاظ بالأضابير المتعلقة بأنظمة الضرائب والتجارة والنظام الداخلي للشركة بشكل واضح على كل مستند قبل وضعه في الديوان.

خلاصة : فلتأخذ الوقت الكافي من أجل وضع تراكيب واضحة لتنظيم المكتب والمحفوظات لكي تبنى، ومنذ البداية، على قاعدة جيدة؛ لأن تغيير نظام متحجر موجود أصلاً يكلف من الوقت والجهد أكثر من بناء نظام جديد. وهذا ما ينطبق أيضاً على نظام المعطيات الإلكترونية الذي يجب أن يتوافق مع النظام اليدوي تمشياً مع المبدأ القائل: «استخدم النظام الورقي طالما تحتاجه، والنظام الإلكتروني حينما تكون قادراً على ذلك».

الحاسوب كأداة عمل:

إن من غير الممكن في عصرنا هذا الحديث عن الحياة المهنية دون التطرق إلى جهاز الحاسوب؛ ولذلك فإن من المهم هنا أيضاً بناء تنظيم جيد، يتوافق مع المتطلبات الخاصة بشركتك، والعناية بهذا التنظيم والحفاظ عليه.

تجد في هذا الفصل معلومات أساسية حول المواضيع التالية:

- ⟵ هيكلية الملفات والمجلدات وبناؤها.
- ⟵ معرفة الحاسوب وأخذ الاحتياطات للحالات الطارئة.
- ⟵ برمجيات المكتب / أنظمة إدارة المكتب.
- ⟵ برمجيات المشاريع.
- ⟵ الأجهزة الملحقة بالحاسوب.
- ⟵ برامج الحماية من الفيروسات.

تجد في فصل (المراسلات) في الصفحة ١٦٩ نصائح متممة حول الاستفادة الفعالة من الحاسوب، كما تجد في الصفحة ٢٢٨ المزيد

حول موضوع البريد الإلكتروني والإنترنت، وفي الصفحة ٨٦ بعض التفاصيل حول موضوع تنظيم المواعيد بمساعدة الحاسوب.

هيكلية الملفات والمجلدات وبناؤها:

فيما يخص العمل على الحاسوب فإن بناء الهيكلية المنظمة والديوان المناسب أمر في غاية الأهمية. ومن المؤسف حقاً أن الكثيرين يتجاهلون هذه الحقيقة في كثير من الأحيان.

وفيما يلي بعض النصائح المفيدة المستقاة من خبراتنا العملية:

- أفصل الملفات الخاصة بك عن ملفات النظام.
- خصص مجلدات خاصة بكل شخص في فريق العمل.
- خصص مجلدات خاصة بالملفات المشتركة.
- وزع كلمات سر.
- أدخل هيكلية مفيدة لترتيب الملفات.

أفصل الملفات الخاصة بك عن ملفات النظام:

لابد من تخصيص مجلدات خاصة بالمستخدمين يتم وضع الملفات الشخصية فيها. ولا يجوز بأية حال من الأحوال حفظ هذه الملفات الشخصية في مجلدات البرامج؛ لأن ذلك يتناقض مع أبسط أوليات الترتيب، ويجعل عملية إيجاد الملفات لاحقاً أكثر صعوبةً من جهة، كما يزيد من احتمال خسارة بعض الملفات الشخصية عن غير قصد أثناء مسح/ إعادة تركيب بعض البرامج من جهة أخرى.

بالإضافة إلى ذلك فإنك تستطيع بهذه الطريقة تطبيق نظام حماية المعلومات بشكل موجه وغير معقد (انظر الصفحة ١٥٧).

بإمكانك تجـزئة القـرص الصلب إلى مـجـالات منفـصلة لتخزين المعلومات، يمكن أن ينظر لكل منها كقرص مستقل.

خصص مجلدات خاصة بكل شخص في فريق العمل:

إذا كنت تعمل ضمن شبكة مع العديد من الزملاء، فإنه لمن المفيد أن تخـصص مـجلداً خـاصـاً بكل شـخص. حـيث يمكن بمسـاعـدة برمـجيـات الشبكة تعريف الصـلاحيـات بشكل إفرادي، وجـعل بعض المجلدات مفتوحة لبعض الزملاء ومغلقة بالنسبة للبعض الآخر.

فلتسـاعـد الزمـلاء في اعـتمـاد هيكليـة مـوحـدة داخل مـجلداتهم الشـخـصـيـة لكي يكون كلّ منهم قـادراً على استـخدام مجلدات الآخـرين، عندما تقـتضي الضـرورة، دون إضـاعـة الوقت والجهد في التعرف على الهيكلية الجديدة في كل مرة.

ولتـوزع حـقـوق الدخـول إلـى الملفـات المخـتلفـة بـالشكل المناسب، وكثيـراً مـا يحـدث - وحتى في الشـركـات الصـغيـرة أيضـاً - أن يتعـذر الوصـول إلى ملفـات بعض الـزمـلاء بالرغم من أن مـصلحـة العـمل تقتضي استخدام هذه الملفات!

ولتـحـرص في جـمـيع الأحـوال على حـمـاية الملفـات الحـسـاسـة (كملفات المعطيات الشخصيـة)، ولا تسمح لأي شخص بالدخول إليها. كمـا أن بعض الملفـات يجب ألا تبقى على الحـاسوب إلا لفـتـرة قصيـرة تمسح بعدها من الحـاسوب دون أي أثر.

خصص مجلدات خاصة بالملفات المشتركة:

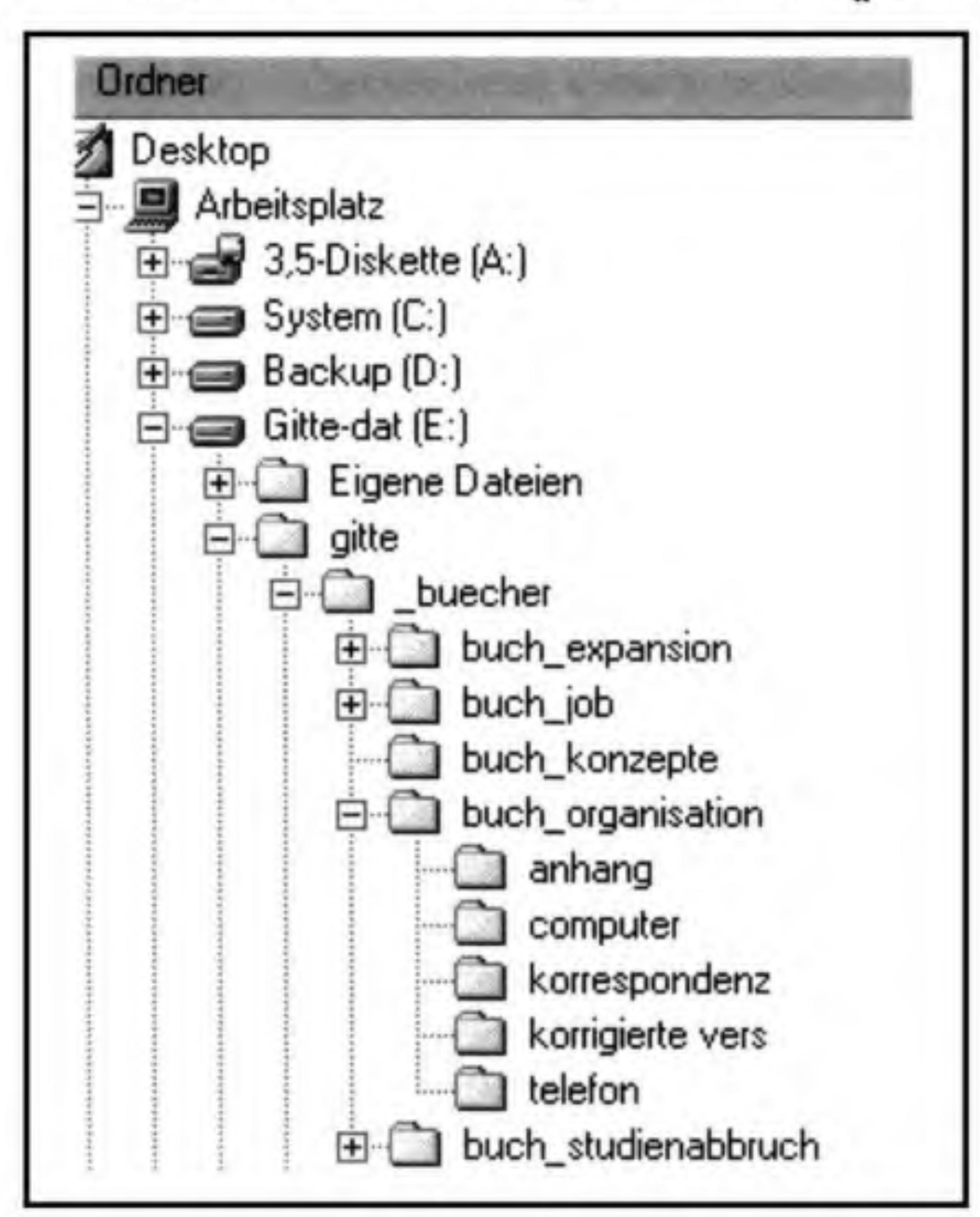
هناك ملفات يجب أن تكون مفتوحة للجميع، أو لمجموعة من المستخدمين. فلتعط ببساطة من خلال الشبكة حقوق الدخول التي تسمح بذلك. ولا تنس أن تحمي الملفات المشتركة من الكتابة عليها عندما تدعو الحاجة إلى ذلك، وإلا فقد يحدث أن تمحى بعض الحقول أو المعلومات المفيدة هذا الملف أو ذاك بطريق الخطأ.

وتجد المزيد حول موضوع النماذج والمراسلات في الصفحة ١٨٧.

أدخل هيكلية مفيدة لترتيب الملفات:

رتب مجلدك الشخصي وفق هيكلية مفيدة. وهنا أيضاً لا بد من اختيار الدرجة المناسبة من التفصيل؛ فإذا كان عدد المجلدات صغيراً، فإنها ستمتلئ بسرعة وتصبح غير واضحة. ومن ناحية أخرى فإن العدد الكبير للمجلدات يضيّع المستخدم ويصعّب عليه التوجه.

والمنطق نفسه يسري أيضاً على المجلدات الثانوية.



لقد تعودنا أن ننشئ مجلداً باسم (مؤقت)، نضع فيه كل الملفات التي نعرف مسبقاً أننا لن نحتاج إليها إلا لفترة قصيرة من الزمن. ومن فوائد ذلك أننا نستطيع بهذه الطريقة أن نتخلص من الملفات القديمة في هذا المجلد بسرعة، ودون الحاجة إلى التفكير ملياً فيما إذا كانت هذه الملفات مهمة بالنسبة لنا أم لا. بالإضافة إلى أننا بهذه الطريقة نتفادى تكديس الملفات ذات الأهمية المؤقتة فوق الملفات الدائمة الأهمية.

ولتنتبه في برنامج البريد الإلكتروني إلى اعتماد طريقة مفيدة لتقسيم المجلدات وإلى المسح المتكرر والمنتظم للملفات غير المهمة. فمجلد البريد الوارد مثلاً يجب ألا يحتوي إلا على الرسائل الجديدة وتلك التي لم تقم بمعالجتها بعد - أنجز الرسائل الجديدة مباشرة إن أمكن، وضعها في مكانها المناسب في الديوان، أو امسحها بعد قراءتها أو الرد عليها.

وزع كلمات سر:

احرص على الاكتفاء بأصغر عدد ممكن من كلمات السر داخل شركتك، ومن الأفضل أن تسمح لكل من العاملين باختيار كلمة السر بشكل شخصي. وإذا كانت كلمات السر توزع في الشركة بشكل مركزي، فلا بد من الحرص على ألا تكون هذه الكلمات طويلة ومعقدة؛ لأن ذلك سيؤدي بالعاملين إلى كتابتها على قصاصات وإلصاقها على أجهزة الحاسوب، مما يفقدها قيمتها، أو إلى نسيانها بشكل متكرر بحيث يصبح الشخص المسؤول عن الشبكة منشغلاً دائماً في مساعدة هؤلاء العاملين على الدخول إلى الشبكة من جديد.

ومن الأفضل اعتماد قواعد واضحة يتفق عليها الجميع في فريق العمل، فيما يخص استخدام كلمات السر. ويجدر بالذكر في هذا السياق أن حماية الملفات الشخصية عبر استخدام كلمات سر خاصة نادراً ما تكون ضرورية ومجدية فعلاً، وغالباً ما تمثل عامل إعاقة غير مبرر لا أكثر ولا أقل.

معرفة الحاسوب وأخذ الاحتياطات للحالات الطارئة:

ليس المطلوب أن تصبح خبيراً في أمور الحاسوب، بيد أنه من المفيد أن تكون ملماً بالقواعد الأساسية لعمل هذا الجهاز. يتبع الكثير من الناس دورات خاصة ببرمجيات معينة، أو يقرؤون الكتب حول هذه البرمجيات، ولكن القليل منهم يحاولون التعرف على الحاسوب ذاته. إنه لمن المجدي أن يقوم كل مستخدم باتباع دورة في أساسيات عمل الحاسوب، يتعلم من خلالها القواعد التي يجب مراعاتها والأمور التي يجب تجنبها لدى استخدام الحاسوب، وكذلك طريقة تركيب البرمجيات الجديدة (صحيح أن البرمجيات الحديثة تقوم بتركيب نفسها ذاتياً، ولكن هناك الكثير من الحالات التي يتعذر فيها التركيب التلقائي لسبب أو لآخر ومن الضروري أن يعرف المستخدم ماذا يمكن فعله في هذه الحالة)، وأبجديات التعامل مع بعض المشاكل الطارئة والبسيطة في نظام التشغيل («جهاز الطابعة لا يطبع!» أو «الحاسوب لا يقلع بالشكل المعتاد»...إلخ).

في الحالات الأكثر تعقيداً لا بد من الاستعانة باختصاصي، من معارفك الشخصية أو من شركة خدمات خارجية. ومن الأفضل أن

تستدل على الشخص المناسب قبل حدوث المشكلة، كي لا تخسر المزيد من الوقت في البحث عن اختصاصي ذي خبرة وكفاءة عند حدوث الحالة الطارئة.

! احرص على القيام بعملية التأمين على ملفاتك بشكل متكرر ومنتظم، كي تتفادى خسارة المعطيات المهمة لدى حدوث عطل ما في جهاز الحاسوب. يعتقد الكثيرون أن «ذلك لا يمكن أن يحدث لهم يوماً»، إلا أن هذا الاعتقاد ليس له أي أساس من الصحة. وهناك العديد من الإمكانات التي تسمح لك بالتأمين على ملفاتك بانتظام وبجهد زهيد ونتيجة مضمونة: وضع الملفات على قرص ضغط (Zip-Disc)، أو نسخها على قرص ليزري (CD)، أو حفظها على قرص صلب آخر.

تذكّر أثناء القيام بعملية التأمين ليس فقط ملفاتك الشخصية، بل ملفات النظام أيضاً: دفتر عناوين البريد الإلكتروني، وعناوين صفحات الإنترنت المفضلة، وغيرها.

إن تحديد تواتر عمليات التأمين على الملفات يتوقف على طبيعة العمل: إذا كان العمل مرتبطاً بالحاسوب ارتباطاً حيوياً، كما هي الحال على سبيل المثال لدى الشخص المكلف بمتابعة المعاملات المالية للزبائن عبر الحاسوب، فلا بد من القيام بعملية التأمين يومياً. أما إذا كان الأمر محصوراً على عدد قليل من الملفات، فيمكن الاكتفاء بمرة في الأسبوع أو مرة في الشهر. والسؤال الأهم هنا هو: ماذا يحدث؟ وكم يبلغ حجم الخسائر في المعطيات؟ إذا ما تعرض الحاسوب اليوم لعطل كلي؟

يجب على من يرتبط عمله بالحاسوب ارتباطاً عضوياً أن يضع (خطة متكاملة للتعامل مع حالة تعطل الحاسوب)، إذ لا يجوز أن يؤدي عطل فني كهذا إلى توقف العمل.

يجب تحديد خطوات العمل بدقة، وتحديد تسلسل هذه الخطوات، ومن سيقوم بكل منها. كيف ستضمن أن يستمر العمل بعد توقف الحاسوب وتعذّر الوصول إلى معطيات الزبائن؟ كيف ستجري متابعة المعاملات المالية مثلاً؟ وكيف سيتم استدراك إدخال المعلومات إلى الحاسوب بعد أن ينتهي إصلاح النظام ويعاود العمل؟ هل يتوجب القيام ببعض الأعمال الإضافية بعد إدخال المعلومات؟ هل يتوجب على سبيل المثال إصدار قسائم إرسال يدوية؟ وهل يتوجب عليك تسجيل ذلك في النظام لاحقاً؟ أم أن ذلك غير ضروري؟

وننصحك بمراجعة خطوات العمل الحاسوبية خطوة خطوة، حرصاً على عدم إغفال أيّ منها. ومن الأفضل أن تسمح لزملائك ومساعديك بالمشاركة في وضع هذه الخطة.

ناقش هذه الخطة مع جميع العاملين، وقم بكتابتها بشكل مختصر وواضح! واحرص على وضعها في متناول أيدي الجميع من أجل ضمان التعامل السليم مع الحالة الطارئة.

برمجيات المكتب / أنظمة إدارة المكتب:

ليس بمقدورنا تحديد أيهما الأفضل لشركتك: الحل الشامل أم البرمجيات الموحدة. فهذا يتعلق بمتطلباتك الشخصية وخطوات العمل الخاصة بشركتك. ولكننا نود تزويدك ببعض المعلومات حول ما يجب أخذه بالحسبان وحول الإمكانات المتوفرة.

البرمجيات المناسبة للآلية المناسبة:

استخدم البرمجيات للأغراض التي صمّمت من أجلها. فبرنامج Microsoft Excel مثلاً هو في الأساس مصمم لحساب الجداول، ولكنه يستخدم من قبل الكثيرين كبنك معطيات، وذلك لمجرد وجود الجداول في هذا البرنامج. بإمكانك طبعاً استخدام أحد البرامج لغرض مغاير للغرض الذي صمّم من أجله، ولكنك سرعان ما ستصطدم بحدود هذا البرنامج، أو أنك لن تستطيع الإفادة من الإمكانيّات التي يوفرها بالشكل الأمثل.

فلتأخذ إذاً لكل غرض البرنامج الموافق. استخدم لبنك المعطيات حصراً برنامجاً مختصّاً في إعداد ومعالجة بنوك المعطيات، وللحسابات وإظهار النتائج أحد البرامج المختصة بحسابات الجداول، وللأشكال التصويرية برنامجاً مختصاً بمعالجة الصورة، وللمراسلات أحد برامج معالجة النصوص. وعادةً ما تحوي مجموعة برمجيات المكتب - وهنا لا نعني فقط مجموعة Microsoft Office - جميع هذه البرمجيات السابقة الذكر مجتمعة. وهناك طبعاً حلول أقل كلفة للشركات الصغيرة.

احرص على مراعاة التوافق بين مختلف البرمجيات التي تستخدمها! فمن غير المناسب أن تخزن ملفات العناوين على سبيل المثال ضمن نظام لا يسمح لبرنامج معالجة النصوص، الذي تستخدمه في مراسلاتك، بالتخاطب معه.

حلول شاملة: إدارة المكاتب:

بالإضافة إلى ما تقدم هناك برمجيات إدارة المكاتب المتكاملة التي عادةً ما يجري تصميمها خصيصاً وفق احتياجات كل شركة. كما

أن هناك البرمجيات المتكاملة المتخصصة في مجالات العمل المختلفة، كبرمجيات مكاتب المحاماة على سبيل المثال.

وبالطبع فإن جدوى هذا الحل أو ذاك تتعلق بنوعية العمل وبتكاليف تأمين البرمجيات. لا تتسرع في الحكم سلباً على الجدوى لمجرد أن سعر الشراء الذي يبدو للوهلة الأولى مرتفعاً، بل احسب أيضاً تكاليف عملك الحالي، وما يمكن توفيره إذا ما حولت الكثير من خطوات العمل اليدوية بمساعدة هذه البرمجيات إلى خطوات آلية.

وكما هي الحال في جميع المشاريع الأخرى فإن المقياس الأهم للجدوى إنما يتمثل في المحصلة النهائية للأرباح بعد طرح التكاليف مما قد تم توفيره من وقت ومال، وكذلك في المدة التي يحتاجها المشروع كي يعوض كامل التكاليف.

انتق برمجياتك بشكل هادف ومدروس! فهناك برمجيات مفيدة جداً، كالبرمجيات المتكاملة المتخصصة التي تتيح لك على سبيل المثال إنجاز جميع أشكال المعاملات المالية بسهولة ووضوح. وبالطبع، فإن لهذه البرمجيات ثمنها. أما إذا كنت ممن يفضلون الطرائق التقليدية في إدارة خطوات العمل، فإن البرمجيات الموحدة غير المتخصصة تفي بالغرض بشكل ممتاز، وبخاصة إذا تم استثمار جميع إمكانات هذه البرمجيات.

إذا كنت تميل إلى اقتناء إحدى البرمجيات المتكاملة، يمكنك أن تطلب من قسم المبيعات في الشركة المنتجة عنوان أقرب زبون لهم في

المنطقـة. ويمكنك سؤال ذلك الزبون عن خبراته العملية المباشرة مع هذه البـرمـجيـة، وقـد تسنح لك الفـرصـة للتعـرف على إمكاناتها واختبارها على أرض الواقع. ويستحسن طبعاً أن يكون ذلك في مجال قريب لمجال عملك.

برمجيات الفاكس:

تقدم هذه البرمجيات خدمات عملية متطورة لكل من يعتمد في عمله على الحاسوب، سواء أكان العمل فردياً. أو في شركة صغيرة، أو في شـركـة ضـخمـة تضم عـدداً كـبيـراً من العـاملين. تسمح هذه البرمجيات للحاسوب بإرسال واستقبال المعلومات عن طريق شبكة الهاتف دون أي تأخير في الإرسال أو الاستقبال. ولا يحتاج المرء في ذلك إلى النهوض من أمام الحاسوب على الإطلاق. يقوم البرنامج بمتابعة عملية الإرسال والاستقبال، وإعلامك بأن عملية نقل المعلومات قـد تمت بشكل سليم، أو إعـلامك بنوع الخطأ إذا مـا تعـذر إتمام العملية. كما يتيح البرنامج إمكانية تخزين الأرقام المستخدمة في ملف العناوين المركزي.

وعادةً ما يكون من المفيد حيازة جهاز فاكس عادي بالإضافة إلى برنامج الفاكس على الحاسوب. فربما تريد إرسال أوراق أومستندات عبـر الفـاكس لا تملك نسـخـة رقـمـيـة عنها على الحاسوب. ويمكن الاستعاضة عن جهاز الفاكس في هذه الحالة بجهاز المسح الضوئي، إلا أن ذلك يستدعي خطوة عمل إضافية تتمثل في مسح المستند وتخزينه في الحاسوب قبل إرسال صورة عنه عبر الفاكس.

ابحث في البرمجيات المتوفرة على حاسوبك أولاً قبل أن تقرر شراء برنامج فاكس. فغالباً ما يكون هذا البرنامج متضمناً في بعض البرمجيات الأخرى، كما هي الحال في برمجيات كرت الاتصال ISDN على سبيل المثال.

برمجيات المشاريع:

تقدم برمجيات المشاريع خدمات قيّمة لمن يرتبط عمله بمشاريع ضخمة، ويحتاج عادةً إلى العمل ضمن فريق عمل واسع. إلا أن الاستفادة من إمكانات هذه البرمجيات تتطلب أن يتقيد جميع المشاركين في المشروع بتحديث المعطيات بشكل منتظم.

ومن مزايا هذه البرمجيات أنها تسمح ببرمجة جميع عناصر المشروع ونقاط الربط مع المؤثرات الخارجية، بحيث إن إدخال أيّ تعديل على المخطط ينعكس مباشرةً وبوضوح على المعطيات الإجمالية للمشروع.

بالإضافة إلى ذلك فإن هذه البرمجيات تجعل من السهل السيطرة على جميع المهام وتقييم النتائج المرحلية في أي وقت.

وهنا لابد من الإشارة مرة أخرى إلى أن مجرد استخدام الحاسوب في تخطيط المشروع لا يكفي على الإطلاق لضمان نجاح المشروع. ومن المؤكد أن الطرق التقليدية تسمح أيضاً بالتخطيط والسيطرة على تنفيذ المشاريع بشكل ممتاز.

إن العامل الأساسي في تحديد جدوى إدخال البرمجيات في تخطيط وتنفيذ مشروع ما إنما يكمن في خصوصيات المشروع: ضخامة وتعقيد المشروع، وكفاءات الأشخاص المشاركين في المشروع.

غالباً ما تقدم الشركات المنتجة لبرمجيات المشاريع نسخاً مجانية مصغّرة من برامجها لغرض الدعاية والتعريف بإمكانات هذه البرامج. وننصحك بالاستفادة من هذه النسخ المصغرة في اختبار ملاءمة البرامج المختلفة للاحتياجات الخاصة لمشروعك. ويمكنك اختبار هذه البرامج بشكل عملي، وذلك بتطبيقها على مشروع مصغّر.

بالإضافة إلى ذلك فإنه من المفيد هنا أيضاً التحدث إلى أحد مستخدمي هذه البرمجيات، إن أمكن ذلك. وقد تجد الشخص المناسب بين معارفك وأصدقائك، أو تحصل من الشركة القائمة على تسويق البرمجيات على عنوان أحد المستخدمين في جوارك.

الأجهزة الملحقة:

لا تقتصر الإفادة من الحاسوب على الحاسوب ذاته، بل تمتد لتشمل الأجهزة الملحقة مثل: الطابعة والماسحة وغيرها. وعليك بالطبع أن تفكر بهذه الأجهزة أيضاً.

وسوف نأتي في فصل (المراسلات) على الحديث عن مختلف أنواع الطابعات. تذكّر لدى تخطيط مكان عملك أنّ من الضروري أن تضمن وصول جميع العاملين إلى الأجهزة التي يريدون استخدامها بسهولة. وهذا ما قد يعني تغيير موضع مأخذ الكهرباء أو الشبكة وجرّه إلى مكان آخر: يجب أن تتوافق التقنيات المستخدمة مع خطوات عملك وليس العكس!

وكما هي الحال بالنسبة لجميع أجهزة المكتب، فإن من الضروري أن يكون جميع العاملين على معرفة وثيقة بالأجهزة الملحقة بالحاسوب أيضاً. وللأسف فإن الواقع غالباً ما يكون مخالفاً لذلك، حيث إن كثيراً من العاملين يتحاشون استخدام هذه الأجهزة خشية ارتكاب خطأ ما، وينجم عن ذلك بالطبع بعض التأخير غير المبرر في إنجاز الأعمال. فإذا ما كان الأمر مستعجلاً، وصادف أن أعطت الطابعة رسالة خطأ ما، فإن حالةً من الذعر والتوتر تسيطر على جو العمل. على الرغم من أن حل مشكلة تراكم الأوراق في الطابعة لا يشكّل أية عقبة فنيّة، كما أن تبديل إسطوانة الحبر أمر سهل يمكن أن يقوم به أي شخص، شريطة أن يكون على معرفة بآلية عمل الجهاز. ومن البديهي أن كتيب تشغيل الجهاز يجب أن يتواجد بالقرب منه في مكان معروف، لا أن يقبع مختبئاً في أحد الدروج، لا يعرف مكانه أحد.

ننصح بجمع رسائل الخطأ التي تتكرر على ورقة خاصة، وتوضيح الخطوات التي يجب القيام بها في كل حالة من أجل تصحيح الخطأ.

وفي جميع الأحوال لا بد من وجود إسطوانة حبر احتياطية بجانب كل طابعة (وهذا ينطبق على الأجهزة المتممة الأخرى مثل الفاكس والناسخة وغيرها)، حتى ولو كانت مستلزمات المكتب توزع بشكل مركزي.

برمجيات الحماية من الفيروسات:

لابد من أن يكون على كل حاسوب في مكان عملك برنامج حماية يتم تحديثه باستمرار. بالإضافة إلى ذلك، فإن عليك شخصياً وعلى

جميع العاملين في الشركة التصرف بشكل واع ومسؤول حيال الحواسب الموجودة في الشركة، وهذا يعني:

← لا يجوز تركيب أي برنامج غريب دون موافقة الشخص المسؤول عن البرمجيات في الشركة.

فيما يخص التعامل مع البريد الإلكتروني: لا يجوز فتح أية ملفات غريبة قبل فحصها ببرنامج الحماية من الفيروسات. ولا يجوز بأية حال من الأحوال فتح ملفات ملحقة بالبريد الإلكتروني تحتوي على برامج.

ومن البديهي أن تكون البرمجيات المستخدمة مرخصة بشكل نظامي وأن يتوفر منها العدد الكافي من النسخ في الشركة. احتفظ بفواتير شراء وترخيص هذه البرمجيات. ولا تسمح لأيّ كان أن يأخذ البرمجيات الخاصة بالعمل إلى منزله ويركبها على حاسوبه الشخصي في المنزل. فذلك من شأنه أن يجلب المتاعب لك ولشركتك، وقد يكلفك هذا الأمر نفقات لم تكن بالحسبان.





المراسـلات

لا يمكنك الاستغناء عن المراسلات أيّاً كانت طبيعة عملك. وهنا أيضاً تصح المقولة، بأن القيام بالتخطيط والتنظيم عمل مجد.

يدور الحديث في هذا الفصل حول النقاط التالية:

- تخطيط وتنظيم مراسلاتك.
- زمن الرد على الرسائل.
- الوصول إلى الغاية المرجوّة: لغة الشركات وشكل المراسلات.
- المضمون الفعال.
- جزء خاص بالبريد الإلكتروني والإنترنت.

تخطيط وتنظيم المراسلات:

هل تنتمي إلى أولئك الذين غالباً ما تكون أعمالهم ردود أفعال؟ عندما يقترب موعد المعرض، نقوم بتحضير رسائل إعلانية للزبائن بسرعة. وعندما نتلقى طلباً ما، نسارع إلى إعداد العرض دون أي تحضير مسبق. وبالطبع فإن من غير الممكن أن تتفادى هذه الأفعال الارتجالية بشكل تام، ولكن يمكنك بالتأكيد أن توفر الكثير من الوقت والجهد، عندما تقوم بالتخطيط الصحيح لمراسلاتك، وذلك فيما يخص النقاط التالية:

- تنظيم المسؤوليات وآلية إعداد الرسائل وصلاحيات اتخاذ القرار.

- تنظيم البريد الوارد والصادر بشكل مجد ومفيد.
- تحضير الرسائل النموذجية.
- الاهتمام بمظهر ورق الرسائل.
- بعض النصائح حول التقنيات المفيدة.
- شيء لا بد منه: بنك جيد لمعطيات الزبائن.
- «تعلُّم» الكتابة.

تنظيم المسؤوليّات وآليّة إعداد الرسائل وصلاحيّات اتّخاذ القرار:

إن تنظيم المراسلات بشكل فعال يتطلب قبل كل شيء توفير الشروط المحيطية التي تسمح بذلك. عليك أولاً أن تبني صورة متكاملة عن المسؤوليات المختلفة، وعن الآلية المناسبة لإعداد الرسائل في الشركة. قد تشعر - إذا كنت ممن يشقون الدرب بمفردهم - أن موضوع توزيع المسؤوليات غير مطروح بالنسبة لك، فأنت المسؤول الوحيد عن كل شيء. ولكنك ربما تقوم بإسناد بعض الوظائف، كأعمال حسابات الميزانية على سبيل المثال، إلى جهات خارجية. وربما تلجأ إلى تعيين شخص ما للقيام ببعض الأعمال المساعدة.

يجب أن تكون المسؤوليات واضحة للجميع، وأن يدرك كلٌّ من العاملين في الشركة حدود مسؤولياته بدقّة، وإلا فقد يحدث أن يقوم شخصان بالعمل ذاته، مما يعني في أحسن الأحوال إضاعة الوقت والجهد. وقد يحدث ما هو أخطر من ذلك فيتلقى الزبون ردّين مختلفين حول الموضوع ذاته، مما يترك الانطباع «بأن اليد اليمنى لا تدري بما تصنعه اليد اليسرى». ومن ناحية أخرى فإن بعض الأعمال

قد تتعرض إلى الإهمال لأن أحداً لا يشعر بالمسؤولية المباشرة عن متابعتها، أو لأن كلاً من العاملين يعتقد بأن الآخرين سيقومون لا محالة بمتابعها. وفي جميع الأحوال فإن النتيجة الحتمية هي التأخر في إنجاز هذه الأعمال، وهذا من شأنه أن يخلّف انطباعاً سيئاً لدى الزبائن وقد يؤثر على الشركة بشكل سلبي للغاية.

مثال: لنفترض أنك تشارك في معرض ما، وأن توزيع بطاقات الدعوة قد تأخر إلى ما قبل افتتاح المعرض بقليل؛ لأن أحداً لم يشعر بالمسؤولية المباشرة عن هذه المهمة.

إن دعوتك بالتأكيد لن تلقى الكثير من التجاوب، وسيكون الإقبال على جناحك دون الحد المطلوب.

قد يكون تحديد المسؤوليات واحداً من أهم القرارات التي تحتاج إلى إعادة النظر. فهل حددت بالنسبة لجميع العاملين معك - أكانوا مساعدين مؤقتين أم شركات خدمية أم موظفين دائمين - ما هي الأمور التي يستطيعون البتّ بها دون الرجوع إليك، وبأي طريقة يجري العمل بقرارهم؟ وإذا كنت أنت تعرف ذلك، فهل يعرفه الآخرون؟ وهل بمقدور من فوّضتهم باتخاذ القرارات أن يقوموا بذلك فعلاً؟ إذا كان جوابك على أيّ من هذه الأسئلة النفي، أو كنت متردداً في الإجابة الصريحة والواضحة، فستستوضح ما يجب فعله.

مثال: قرأ أحد رؤساء الأقسام في شركة تقنية كبيرة رسالة فاكس أعدها أحد العاملين في قسمه، ووجد أنها تحتوي على

معلومات خاطئة. فما كان منه إلا أن أعطى أوامره إلى جميع العاملين في القسم بعدم إرسال أية رسالة بريدية أو عن طريق الفاكس إلا عبر مكتبه وبعد موافقته شخصياً على محتواها.

مدرب رياضي يجد صعوبة كبيرة في كتابة الرسائل على الحاسوب بشكل مباشر؛ ولذلك فهو يكتب جميع رسائله باليد أولاً، ومن ثم يدخلها إلى الحاسوب حرفاً حرفاً.

لا تتجرأ سكرتيرة المدير لدى إحدى الشركات الكبرى على الإجابة على الرسائل، حتى ولو كانت هذه الرسائل تدور حول مواضيع بسيطة. وهذا يثير الغضب واليأس لدى المدير، فبالرغم من سماحه المتكرر للسكرتيرة بالرد على التساؤلات مازالت هذه تضع أمامه جميع الرسائل دون أجوبة.

يأتي البريد في قسم التسويق التابع لشركة صغيرة إلى عاملة مساعدة مؤقتة أوكلت إليها أعمال الرد على الرسائل في القسم. وتقوم هذه العاملة بإعداد رسائل الرد مع أنها غير ملمة بالكثير من التفاصيل التقنية؛ ولذلك فإنها غالباً ما تعطي الرسائل والإجابات إلى الأشخاص المختصين في قسم التسويق، وهناك يقوم هؤلاء بكتابة ملاحظاتهم باليد. ولكن العاملة المساعدة كثيراً ما يتعذر عليها فهم هذه الملاحظات بسبب عدم وضوح الخط، فتضطر لإعادة هذه الكتابات إلى الشخص المختص مع طلب التوضيح، أو تذهب بنفسها إليه لكي تستفسر.

يتضح من هذه الأمثلة حجم الأخطاء الممكنة، وما يمكن تحسينه عندما ينظر المرء إلى خطوات العمل بتمعن، ومن ثم يقوم باتخاذ الإجراءات المناسبة للتخلص من هذه الأخطاء.

دعونا الآن نلقي الضوء على بعض جوانب هذا الموضوع:

تنظيم البريد الوارد والصادر بشكل مجد ومفيد:

يميل الكثيرون عادةً إلى (معاقبة) الأمور التي تبدو ثانوية بإهمالها كلياً وعدم الاهتمام بها على الإطلاق. ولكن إمكانيات التحسين في هذا المجال بالذات كبيرة جداً.

! احرص على إعطاء التفاصيل الصغيرة حقها من الاهتمام والانتباه! إذ يمكنك توفير الكثير من الوقت من خلال زيادة فعالية ومردود العمل في الكثير من المجالات الصغيرة والتي تبدو للوهلة الأولى غير هامة.

فعالية العمل = القيام بالأعمال والمهام المناسبة.

المردود المرتفع = تنفيذ هذه الأعمال بالشكل الصحيح.

ويمثل البريد الوارد والصادر أحد هذه المجالات التي لا تحظى عادةً بالقدر الكافي من الاهتمام. دعونا فيما يلي نتناول هذا الموضوع بشيء من التفصيل:

البريد الوارد:

تسهيلاً لدراسة موضوع البريد الوارد من زاوية احتياجاتك الشخصية، نورد هنا بعض الأسئلة التي عليك أن تطرحها على نفسك،

وأن تكتب كل ما يخطر في بالك من الأفكار التي تلامس موضوع السؤال، حتى ولو بدا لك بعض هذه الأفكار غير ذي أهمية:

مم يتألف بريدك الوارد؟ وهنا بعض الأمثلة:

- ← طلبات استفسارية.
- ← مراسلات تتعلق بالمواضيع الجارية.
- ← عروض/ إعلانات دعائية/ رسائل إعلانية.
- ← فواتير.
- ← مجلات (مطلوبة عن طريق الاشتراك، وأخرى غير مطلوبة).

متى يصل البريد عادة؟

يتأخر وصول البريد اليومي في بعض الحالات إلى ساعات الظهيرة. وليس من المجدي بالنسبة للشركات الصغيرة طلب وصول البريد في وقت أبكر من ذلك كما هي الحال بالنسبة للشركات الكبرى.

فكّر في جدوى الاشتراك في خدمة صندوق البريد الخاص. تبلغ كلفة الاشتراك حاليّاً حوالي ٢٠ ماركاً ألمانيّاً وفق ما هو معلنٌ في موقع مؤسّسة البريد الألمانيّة على شبكة الإنترنت (www.deutschepost.de).

تتجلّى إيجابيات صندوق البريد في إمكانية استلام البريد في ساعات الصباح، حيث إن البريد المعنون برقم الصندوق يصل في

ساعة مبكّرة من الصباح، بينما يتأخّر البريد المرسل إلى العنوان المقترن برقم الصندوق قليلاً بسبب أعمال التصنيف والفرز، ولكن كليهما يصل في جميع الأحوال قبل البريد العادي بكثير.

وفضلاً عن ذلك فإنه من المجدي في جميع الأحوال التحدّث إلى ساعي البريد ومحاولة إيجاد الحلول المناسبة. وهنا أورد مثالاً قرأته يوماً في إحدى الجرائد يتحدث عن سيدة تمارس عملاً مستقلاً: لقد كانت هذه السيدة يائسة لأن بريدها يتأخر في كل يوم إلى ساعات ما بعد الظهيرة، حيث إنها تسكن في نهاية شارع طويل، ولا يصل إليها ساعي البريد إلا في نهاية مشواره. تكلمت السيدة إلى ساعي البريد ووصلا معاً إلى حل بسيط ولكنه فعال: تذهب السيدة إلى بداية الشارع حيث يبدأ الساعي بتوزيع البريد، وتستسلم بريدها في وقت أبكر من المعتاد بشكل واضح.

تتمة البريد الوارد:

ما هي درجة أهمية البريد اليومي لعملك؟

حاول أن تتبّع في أفكارك خطوات العمل المتعلقة بالبريد اليومي: ما هو دور البريد؟ وما هي السرعة المطلوبة في متابعة البريد الوارد، وأين السرعة الحالية من هذه السرعة؟ ماذا يحدث، أو ماذا يجب أن يحدث بعد توزيع البريد؟

هل تصلك بعض الرسائل المكتوبة بطرائق أخرى غير البريد؟ (فاكس / بريد إلكتروني)

لا تحصر اهتمامك بالرسائل البريدية فحسب، بل صنّف الفاكسات ورسائل البريد الإلكتروني حسب التقسيمات نفسها. وتجدر الإشارة هنا إلى أن الكثيرين يتجاهلون عادةً البريد الإلكتروني ولا يعتبرونه جزءاً من بريدهم اليومي. سوف نأتي على ذلك لاحقاً ابتداءً من الصفحة ٢٢٧.

من يستلم البريد؟ وهل يجري تصنيفه تصنيفاً أولياً؟

هل تحصل على بريدك مباشرةً، أم أنه يمرّ على شخص آخر قبلك؟ قد يكون هذا الشخص موظفاً إدارياً في الشركة يتولّى أعمالاً أخرى إلى جانب البريد، أو موظفاً مختصاً متفرغاً لشؤون البريد الوارد والصادر، كما هي الحال غالباً في الشركات الكبرى.

ما هي القواعد المتبعة في التصنيف الأولي؟

هل تحصل على بريدك في كوم واحد يحوي مختلف أنواع الرسائل؟ أم أن الرسائل الشخصية تأتي مفصولة عن رسائل الإعلانات والمجلات؟ وهل يجري تقسيم البريد إلى هام / غير هام، عاجل / غير عاجل، يتطلب المتابعة المباشرة / فقط لأخذ العلم؟

كيف تجري عملية التوزيع؟

هل تتلقّى جميع الرسائل؟ هل توزع الرسائل مباشرة إلى صناديق يأخذ كلٌّ رسائله منها بنفسه، أم أن الرسائل توزع على مكاتب العاملين؟

هل يملك الشخص الذي يقوم بتوزيع البريد كل ما يحتاج من المعلومات لكي يتمكن من القيام بعمله بشكل فعال؟ والمقصود هنا: هل

يملك هذا الشخص بالفعل القدرة على الحكم على مختلف صنوف الطرود والرسائل الواردة بما يسمح له بتوزيعها على الأقسام والأشخاص بالشكل الصحيح؟ هل تم الاتفاق على أولويات معينة في التوزيع: أيّ نوع من الرسائل يمكن أو يجب أن يوزّع أولاً؟ وهل يعرف الشخص الموزع كل العاملين ومسؤولياتهم بشكل جيد؟

لا تنس أن تفكر في الحلول المناسبة لحالات غيابك عن العمل، وبالأخص إذا امتدّ غيابك لعدة أيام أو أكثر. إنه لمن المهم جداً، وبخاصة عندما تريد - بعد عطلة أو رحلة عمل أو استراحة مرضية مثلاً - تكوين رؤية شاملة وسريعة لمحتويات بريدك، أن يكون بريدك قد خضع في فترة غيابك لتصنيف أولي جيد، بدلاً من أن تجد الرسائل المختلفة منضّدة فوق بعضها في كوم واحد، أو مصنفة حسب تاريخ الورود فحسب.

تتمة البريد الوارد:
متى تقوم بإنجاز البريد الوارد؟

هل تنجز بريدك اليومي بشكل يومي أيضاً؟

أم أنك تقوم بتجميع البريد لبضعة أيام، ثم تنجزه دفعة واحدة ؟

هل تتعامل مع أنواع البريد المختلفة بشكل مختلف فيما يخص الإنجاز اليومي؟

من يقوم بإنجاز بريدك؟

لقد أشرنا إلى هذه النقطة سابقاً.

هل تقوم بإنجاز بريدك لوحدك، أم يساعدك في ذلك عامل مساعد مؤقت، أو أنك قد خصصت موظفاً لهذا الغرض، أم أنك تستعين بجهة خارجية مختصة؟ إلى أي درجة تستعين بالآخرين في إنجاز بريدك؟

ومن الأفضل أن تفرّق في أجوبتك بين الأنواع المختلفة للبريد اليومي.

هل هنالك خطوات ثابتة للتعامل مع البريد حتى إنجازه؟ ما هي هذه الخطوات؟

تتبّع ذهنيّاً الطريق الذي تسلكه الأنواع المختلفة من الطرود والرسائل: ماذا يجري في كل خطوة منذ البداية ومن يقوم بذلك؟ اكتب هذه المعلومات فيما يخص كلّ خطوة وكل موظفّ على حدة.

قد تكتشف وأنت تكتب هذه الخطوات أن بعضها غير ضروري، أو أنك تقوم ببعضها الآخر بشكل غير فعال. وقد تكتشف أيضاً أنك تفرّق في المعاملة بين أنواع تبدو مختلفة، ولكنها في الحقيقة من الأفضل أن يتم التعامل معها بشكل موحد.

مثال: يستخدم أحد مكاتب المحاماة جهاز فاكس قديم يطبع على الورق الحراري حصراً. وبما أن الرسائل المطبوعة على الورق الحراري تصبح بعد وقت قصير غير مقروءة؛ لأن الكتابة على هذا النوع من الورق سرعان ما تصبح باهتة وغير واضحة، فإن العاملين في هذا المكتب يضطرون إلى تصوير الفاكسات الواردة

وحفظ نسخة منها على ورق عادي قبل وضعها في الديوان. وبهذه الطريقة أمكن إنقاذ الكثير من الأوراق المهمة من الاختفاء بالمعنى الحرفي للكلمة.

من البديهي طبعاً أن الحل الأكثر جدوى يكمن في شراء جهاز فاكس حديث يعمل على الورق العادي.

ناقش، بالاستناد إلى كمّ ونوع بريدك الوارد ومدى أهميته، جدوى استخدام ختم خاص تثبّت بواسطته تاريخ الاستلام الفعلي على كلٍّ من محتويات بريدك الوارد، مما يسمح لك بالتمييز بين التواريخ المكتوبة على الرسائل (تواريخ إرسالها) وتواريخ وصولها. إن هذا يساعدك في تقدير زمن إنجاز بريدك الوارد: إذا ما وصلتك رسالة يعود تاريخ الإرسال المسجل عليها إلى الأسبوع الماضي، فإن هذه الرسالة تكون قد أمضت عدة أيام في الشركة دون إنجاز. كما أن هذه الطريقة تتيح لك في مراسلاتك اللاحقة إمكانية تقديم المعلومات الواضحة والدقيقة عن تاريخ استلام الرسائل السابقة.

البريد الصادر:

هل تقوم بتجميع بريدك على امتداد اليوم، لتنجز رسائلك مجتمعةً في الساعات الأخيرة من يوم العمل؟ أم أنك تقوم بإعداد وإرسال الرسائل كلاً في حينها عبر ساعات اليوم كله؟ وتبعاً لكمية البريد الصادر، فإن تجميع الرسائل والطرود قد يسمح بتوفير جزء لا

بأس به من الوقت والجهد الذي كثيراً ما يهدر في تكرار خطوات العمل ذاتها.

وفي جميع الأحوال فإن من المهم جداً أن تكون الأدوات اللازمة لإنجاز البريد الصادر في متناول يدك: معلومات حول الخدمات البريدية المختلفة وخدمات النقل الأخرى وكذلك حول أنواع الطرود والرسائل وكلفة إيصالها، ميزان رسائل، مواد الإرسال، طوابع، الملصقات والنماذج اللازمة لكل من شركات النقل المختلفة.

معلومات حول طريقة النقل وكلفتها:

بالرغم من أن كل المعلومات المتعلقة بتعرفة نقل الرسائل والطرود بالوسائل المختلفة متوفرة على شبكة الإنترنت، فإن من الأفضل أن تطلب من البريد وشركات النقل الأخرى التي تفضل التعامل معها معلومات مطبوعة تتضمن قوائم تفصيلية بالأجور وزمن النقل.

وفيما يتعلق بالرسائل فإن هناك نماذج معيارية خاصة تسمح بتقدير كلفة نقل الرسالة من خلال نظرة سريعة. حيث يتم تقدير حجم الرسالة بتمريرها عبر هذه النماذج واحداً تلو الآخر، ومن ثم يتم تحديد كلفة النقل تبعاً للحجم.

انتبه إلى حجم ووزن الرسائل تجنباً للإحراج الذي قد يتعرض له بعض عملاؤك عندما يضطر أحدهم لدى استلام الرسالة إلى تسديد رسوم إضافية؛ لأن الطوابع الملصقة على الرسالة غير كافية. ومن ناحية أخرى فإن بإمكانك أن توفر جزءاً لا بأس به من الرسوم البريدية عندما تضع الرسالة في الظرف المناسب، كأن تضع رسالة ما في ظرف نظامي بدلاً من وضعها في ظرف A5 مثلاً.

قم بإعداد قائمة تجمع فيها عناوين شركات النقل التي تتعامل معها وأرقام هواتفها وأرقام عملائك وزبائنك، واحرص على أن تكون هذه القائمة على الدوام في متناول اليد. فهذا من شأنه أن يسهل على العاملين في شركتك الاستفسار عن بعض الرسائل أو طلب المزيد من المعلومات حول بعض الخدمات الخاصة، أو طلب سائق لتوصيل غرض ما إلى بعض الزبائن. وإذا ما طلب أحد الزبائن إرسال بضاعته بواسطة إحدى شركات النقل بدلاً من إرسالها بالبريد، فالأحرى بك أن تسأله عن الشركة التي يفضل التعامل معها. وبالأخص إذا كان الزبون سيتولى تسديد أجور النقل، فإن من حقّه أن يختار الشركة بنفسه. ولا ننسى أن البعض يتعامل بشكل دائم مع الشركة نفسها، ويتلقى منها فواتير جماعية مما يسمح بتخفيض الكلفة وتوفير الوقت والجهد على كلا الطرفين.

إذا كنت تتعامل بكثرة مع بعض شركات النقل، سواء أكان تعاملك محصوراً في مدينتك أم تخطاها إلى المدن الأخرى، فإن بإمكانك أن تتفق مع هذه الشركات على سعر خاص، شريطة ألا يقلّ حجم التعامل عن حد معيّن. وبالإضافة إلى ذلك فإن بإمكانك أيضاً، كما ذكرنا سابقاً، الاتفاق مع شركة النقل على تجميع الفواتير وتسديدها دوريّاً بدلاً من دفعها منفردة واحدة تلو الأخرى.

نماذج وملصقات شركات النقل:

قد تحتاج في كثير من الأحيان إلى نماذج وملصقات خاصة تضعها على الرسائل أو الطرود، سواءٌ أكان الأمر يتعلق برسالة

مسجلة أم بوثيقة شحن خاصة لطرد ما لدى إحدى شركات النقل.

احتفظ على الدوام بعدد كاف من هذه النماذج والملصقات. ويمكنك في أي وقت أن تطلب ما تحتاجه من النماذج والملصقات من شركات النقل، كما يمكنك لدى طلب سائق لتوصيل غرض ما أن تطلب منه أن يحضر معه ما يلزم من النماذج والملصقات. ويُنصح باستخدام النماذج الجماعية إذا تجاوز حجم الرسائل والطرود حداً معيناً.

كما يمكنك أن تطلب من الشركة الناقلة طبع اسم وعنوان شركتك في حقل المرسل على نماذج الشحن.

ميزان الرسائل:

من الضروري أن يكون لديك ميزان رسائل جيد، حتى ولو اقتصرت مراسلاتك على بضعة رسائل في اليوم. فبذلك تضمن على الدوام إلصاق القيمة الكافية من الطوابع على رسائلك، وتوفر على نفسك عناء الذهاب إلى مركز البريد للتأكد من أن المادة المرسلة لا تقع في التصنيفة الأعلى من حيث رسوم الإرسال.

هناك أنواع مختلفة من موازين الرسائل تتباين فيما بينها من حيث المواصفات والسعر. فمن تقتصر مراسلاته على عدد قليل من الرسائل في اليوم يمكن أن يكتفي بميزان بلاستيكي بسيط، بينما يحتاج من يرسل كمية كبيرة من الرسائل يومياً إلى ميزان أكثر ثباتاً واستقراراً. ومن يكثر من إرسال الطرود يحتاج إلى ميزان خاص بالطرود يستطيع التعامل مع الأوزان الكبيرة.

لوازم الإرسال والطوابع:

إن من الضروري أن تتوفر في شركتك ظروف رسائل ومغلفات من جميع المقاسات. ولا تنس مواد التغليف التي تساعد على حماية المادة المرسلة.

إذا كنت تميل إلى استخدام ظروف الرسائل المزودة بشريط لاصق، فإن عليك الانتباه إلى أن المادة اللاصقة تجف وتفقد قابليتها للّصق مع مرور الزمن؛ لذلك فإن من غير المجدي أن تشتري منها كمية كبيرة دفعة واحدة. والأفضل أن تشتري كل مرة ما يكفي لفترة محدودة من الزمن.

وفيما يتعلق بالرسائل من قياس A4 و A5 فإننا ننصحك باستخدام الظروف المزودة بنافذة شفافة لأنها توفر عليك عناء كتابة عنوان المرسل إليه مرة ثانية على الظرف.

ومن الضروري أن يتوفّر لديك في جميع الأحوال عدد كاف من مختلف أنواع الطوابع البريديّة، وكذلك فإنّك بحاجة إلى ختم خاص بالشركة تمهر به البريد الصادر والنماذج الملحقة بالرسائل والطرود.

التقنيات:

تجد فيما يلي بعض الملاحظات حول التقنيات التي يمكن أن تستعين بها، وذلك تبعاً لحجم بريدك اليومي. فإذا كان حجم بريدك كبيراً، فمن الأفضل أن تستعين بآلة إلصاق الطوابع على الرسائل وإغلاقها.

وإذا أردت شراء مثل هذه الآلة فعليك أولاً أن تتأكد من التناسب السليم بين السعر والمردود. وللأسف فإن حسابات المردود غالباً ما

تقتصر على نظرة سطحية غير موضوعية، مثل: «إذا كان سعر الآلة خمسة آلاف مارك ألماني، فإن من الأفضل والأرخص تشغيل عامل مساعد يقوم بعمل هذه الآلة». عليك أن تحسب بدقة كلفة العامل المساعد وما يستطيع إنجازه في هذا الوقت من أعمال أكثر جدوى، وأن تقدّر الفترة الزمنية التي تحتاجها الآلة كي توفر من المال ما يعادل ثمنها.

وإذا كنت تعمل في شركة كبيرة تضم عدداً كبيراً من الموظفين، فسيكون لدى الشركة على الغالب مكتباً خاصاً بالمراسلات، أو على الأقل موظفاً مختصاً مسؤولاً عن شؤون البريد.

وهنا أيضاً، كما هي الحال بالنسبة للبريد الوارد، عليك أن تتتبّع خطوات العمل بتمعن: من يقوم بأية خطوة ومتى؟

يقوم الموظفون في بعض الشركات بوضع رسائلهم في الظروف المناسبة بأنفسهم، ومن ثم يلقونها في مكان مخصص لتجميع البريد الصادر. بينما تتنقل الرسائل في بعض الشركات الأخرى من محطة إلى أخرى لتصل أخيراً إلى مكتب المراسلات حيث يقوم شخص مختص بتهيئتها للإرسال.

تتبع الخطوات التفصيلية من البداية إلى النهاية وابحث في إمكانية إدخال التحسينات عليها.

تحضير الرسائل النموذجية:

إن أول ما تحتاجه هو الرؤية الشمولية الواضحة لمختلف أنواع المراسلات. والخطوة الأولى على هذا الطريق إنما تكون بتنظيم لائحة بمختلف أنواع الرسائل التي تغادر شركتك.

لا تحاول إدخال النظام مباشرة قبل الحصول على رؤية متكاملة وواضحة حول موضوع المراسلات في الشركة.

ولتكتب ببساطة كل ما يخطر في بالك بخصوص الرسائل والفاكسات والبريد الإلكتروني. أما التنظيم فيأتي دوره في خطوة لاحقة. ويمكنك بالطبع الاستعانة ببعض الأقلام الملونة لتمييز بعض العبارات والملاحظات الهامة، ولكن عليك أن تتوخى الدقة والموضوعية في ذلك.

ردود على طلبات استفسارية فردية:

١- متعلقة بالاستحقاقات - بشكل عام.

٢- متعلقة بالاستحقاقات - حالات خاصة.

٣- متعلقة بالمنتجات - بشكل عام.

٤- متعلقة بالمنتجات - حالات خاصة.

٥- متعلقة بسير الأعمال المشتركة - بشكل عام.

٦- أسئلة متعلقة بعمل مشترك - حالة خاصة.

٧- الاتفاقيات الخاصة - اتفاقات حول إطار التعاون.

٨- الاتفاقيات الخاصة - حالة فردية خاصة ... إلخ.

الفواتير:

رسائل إعلانية:

١- رسائل استقطاب - بشكل عام.

٢- معلومات أو عرض حول منتج معين.

٣- إعلان أو دعوة إلى مناسبة معينة.

٤- رسالة تعقيب على اتصال أولي (متابعة).

٥- رسالة تعقيب إثر زيارة جناح معين في المعرض (متابعة) ... إلخ.

رسائل تذكير ورسائل إنذار:

١- رسائل إنذار بوجوب تسديد فاتورة معينة (نوع ورقم الفاتورة، وكم رسالة إنذار سبقتها؟).

٢- رسالة إنذار بسبب التأخير في التسليم.

٣- طلب استكمال بعض المعلومات المنقوصة ... إلخ.

تتمة «تحضير الرسائل النموذجية»:

حاول الآن تصنيف لائحتك في تقسيمات مفيدة - على غرار ربما ما ورد في المثال السابق. ضع علامات مميزة إلى جانب الرسائل المتكررة - فقد تقتصر في إرسال الرسائل الإعلانية على مرة واحدة في العام، بينما تقوم بإرسال عروض أسعار يومياً أو على الأقل عدة مرات في الأسبوع.

إنّ تمييز الرسائل المتكررة عن غيرها أمرٌ هام لأنه يمثل خطوةً أساسية على طريق تحديد الأولويات: بما أنك تسعى إلى تنظيم عملك بشكل مثالي - وإلا لما اقتنيت هذا الكتاب - فإن من المهم أن تعرف كيف تصل إلى أفضل النتائج بأقصى سرعة ممكنة.

والآن عليك أن تتفحص بعناية الأنواع المختلفة من الرسائل كلاً على حدة.

وبما أننا نريد تحضير رسائل نموذجية، لا بد من التمييز:

⟵ أيّ الرسائل تتماثل في جزء كبير من محتواها؟

إذا ما أردت إرسال نشرة معلومات حول بعض منتجاتك رداً على رسالة استفسارية من أحد الزبائن فلا بد من رسالة صغيرة ترفقها مع النشرة. فإذا لم يكن لديك أية معلومات إضافية عن هذا الزبون، فسوف تحمل هذه الرسالة بالضرورة طابع العمومية، كأن تقول: «أرسل لكم بكل سرور المعلومات المطلوبة ...».

ولذلك فإنه من المفيد هنا إعداد (نموذج رسالة) بهذا الخصوص (إذا لم تكن قد قمت بذلك من قبل). ويجب صياغة هذا النموذج بدقة بحيث تبدو الرسالة شخصية قدر الإمكان، وتعطي الزبون الانطباع بأنك تخاطبه شخصياً، وتقدم له عرضاً فردياً بالخدمات التي يحتاجها.

⟵ أيّ الرسائل تتقاطع في بعض عناصرها وإن كانت مختلفة؟

عندما تقوم بإعداد عرض ما، فإنك تستخدم بالضرورة العديد من العناصر المختلفة يتسم بعضها بالعمومية، بينما يكون بعضها الآخر متوافقاً مع الطلب الاستفساري بصورة فردية.

في مثل هذه الحالة يجب التفكير في جدوى تحضير مجموعة من النماذج تغطي طيفاً واسعاً من المواضيع، وقد يكون من الأجدى استخدام بعض النصوص الجاهزة كأحجار بناء للرسالة، وربما يكون التعامل مع النصوص الجاهزة والنماذج معاً هو الحل الأفضل.

مثــال: تتلقّى إحدى الشركات الإعلامية يومياً العديد من الرسائل الاستفسارية حول أسعار الخدمات المختلفة التي تقدمها الشركة. ولما كانت لائحة الأسعار تضم أكثر من مئة صفحة، فإن من غير الممكن إرسالها بكاملها إلى جميع المستفسرين؛ لذلك فقد لجأ القائمون على الشركة إلى إعداد قوائم أسعار جزئية يخاطب كلٌّ منها بعضاً من الخدمات المطلوبة بتكرار في رسائل الزبائن. وكان من المفيد جداً في هذه الحالة تنظيم (هياكل عروض) مختلفة تغطي طيف الاستفسارات بأكمله.

وبالإضافة إلى ذلك فقد تم استخدام بعض النصوص الجاهزة من أجل الإجابة على التساؤلات التفصيلية في بعض الحالات الخاصة.

ما يجب مراعاته لدى تحضير الرسائل النموذجية ونماذج الرسائل:

ليس من المفيد هنا إعطاء أمثلة على نماذج الرسائل المختلفة لكي تتمثل بها الشركات. حيث إن كل شركة تختلف عن الأخرى من حيث الشكل والمضمون. وإذا أردت أن تستفيد من نموذج معين، فليكن هذا النموذج أداة توجه فقط وليس أكثر، فالرسالة الأفضل هي دائماً الرسالة الشخصية والفردية.

! حتى ولو كان زبائنك يعرفون أنك تستخدم نماذج جاهزة في إعداد رسائلك، وبخاصة فيما يتعلق بالرسائل النموذجية كعروض الأسعار والرسائل الإعلانية، فإنه من الضروري أن تعطي هذه الرسائل قدر الإمكان طابعاً شخصياً.

استخدم النموذج كهيكلٍ أولي للرسالة، وأدخل إليه التغييرات أينما سنحت الفرصة لذلك، كي تجعله أكثر شخصية وفردية.

مثـال: لنفترض أنك تستخدم نموذجاً موحداً لفاكسات عروض الأجور والأتعاب. إن من البديهي أن تخاطب الزبون شخصياً، وبالإضافة إلى ذلك يمكنك أيضاً استثمار مقدمة الرسالة ونهايتها لإعطائها طابعاً شخصياً.

فعوضاً عن:

> سيّدتي المحترمة / سيّدي المحترم
> أشكركم على طلبكم المؤرخ في ......
> وأعلمكم أنّ الأجر يبلغ ....
>
> مع أطيب التحيّات.
> كريستينه أوتّل

يمكنك صياغة الرسالة على الشكل التالي:

> صباح الخير سيدة هيرتر
> شكراً لك على الاتصال الهاتفي اللطيف. أقدم لك فيما يلي بكل سرور المعلومات المطلوبة عن الأجر ...
>
> أطيب التحيات إلى مدينة ميونخ
> كريستينه أوتّل

تجد ابتداءً من الصفحة ٢١٣ المزيد من النصائح حول كتابة الرسائل بشكل أكثر فاعلية.

عليك تحضير النماذج بالشكل الذي يسمح بتفادي كل عمل غير ضروري.

مثال: عمدت إحدى الشركات إلى الاستعانة ببرنامج لمعالجة النصوص في إعداد إحدى الاستمارات من أجل تسهيل العمل على الموظفين. لكن الشخص الذي قام بإعداد النموذج لهذه الاستمارة لم يكن ملماً إلماماً كافياً بما يلزم من المعلومات للقيام بهذه المهمة. وكلما حاول أحد الموظفين إدخال بعض المعطيات إلى النموذج، تشوّه شكل الاستمارة، واضطر الموظف إلى تصحيحه يدوياً. وفضلاً عن ذلك فإن تعريف شكل الطباعة لم يكن موفقاً، مما جعل البند الأخير من الاستمارة يظهر على صفحة مستقلة، علماً بأن حجم الاستمارة لم يكن يتطلب كامل الصفحة الأولى. للمزيد من النصائح حول استخدام الحاسوب يمكنك العودة إلى الصفحة ١٥٣ (الفصل الخاص بالحاسوب كأداة عمل).

بخصوص الخط: إن من المهم جداً، كما ستقرأ لاحقاً، أن تظهر شركتك دائماً، حتى فيما يتعلق بالخط المستخدم في كتابة المراسلات، بمظهر موحد. فهذا من شأنه زيادة مصداقية الرسائل وزيادة فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة. وفيما يخص البريد الإلكتروني، فإن عليك أن تحرص على استخدام أحد الخطوط النموذجية التي بمقدور الجهاز المستقبل، مهما اختلفت إمكانياته، التعرف عليها دون أية

صعوبات. وإذا كان الخط المعتمد من قبل الشركة نادراً، فمن الأفضل استبداله بأحد الخطوط النموذجية المنتشرة على نطاق واسع (times أو arial). وإلا فقد يحدث أن يترجم الجهاز المستقبل رسالتك مستخدماً أحد الخطوط الأخرى، وقد يؤدي ذلك إلى ظهور رسالتك الجميلة بمظهرٍ غير لائق على جهاز المستقبل.

! هنالك بالطبع بعض الرسائل التي لا يجوز استخدام النماذج المسبقة في صياغتها! ومثال ذلك رسائل الشكوى ورسائل الرد عليها.

وإنه لخطأ فادح لا يغتفر أن تأخذ رسالة الرد على شكوى ما شكل الرسالة النموذجية غير الشخصية.

مثال: وجّهتُ يوماً رسالة شكوى إلى الإدارة العامة لسلسلة مطاعم مشهورة أشكو فيها سوء الخدمة في المطعم التابع لهذه السلسلة والكائن في الجوار المباشر لشركتنا. وأشرت بكل وضوح إلى أن الخدمة المتواضعة متأصلة في هذا المطعم منذ أكثر من عشر سنوات. كما ذكرت في الشكوى بشيء من التفصيل بعض الأمثلة عن مواقف سلبية تعود إلى الماضي القريب كنت قد مررت بها شخصياً من خلال تجربتي مع هذا المطعم. وجواباً على شكواي حصلت على الرسالة التالية:

السيدة هيرتر المحترمة:

نشكر لك سردك لخبرتك مع مطعمنا. وإنه لمن دواعي سرورنا على الدوام أن نتلقى نصائح وآراء ضيوفنا الكرام. فبذلك فقط يمكننا التعرّف على هفواتنا وأخطائنا، ومن ثم اتخاذ التدابير الكفيلة بتلافي هذه الهفوات والأخطاء بما يضمن تحقيق التقدم المستمر في مستوى الأداء طمعاً في رضا ضيوفنا الأكارم، فإرضاء ضيوفنا هو الهدف الأسمى الذي نسعى إليه!

نأسف بالغ الأسف لعدم استمتاعكم بزيارة مطعمنا ونتفهم شعوركم بعدم الرضا، ونؤكد لكم بأن ما حدث لا يتفق على الإطلاق مع فهمنا لحسن الضيافة والقواعد والأصول التي نسعى إلى المحافظة عليها. نكرر اعتذارنا الشديد عما بدر من طاقمنا المتواضع، ونعدكم بأن ذلك لن يتكرر في المستقبل. سيدتي المحترمة! نتمنى أن نسعد بتشريفكم مطعمنا المتواضع عما قريب، ونرحب بكم أشد الترحيب بين ضيوفنا الأكارم.

مع أجمل التحيات.

فضلاً عن الأخطاء الكثيرة الواردة في هذه الرسالة، والتي قمتُ بتصحيحها هنا كي أوفر عليكم العناء، فإن هذه الصيغة الموحدة كانت أشبه بصفعة أتلقاها على وجهي: فهذه الرسالة ما هي إلا تجميع سخيف لأجزاء جاهزة وصياغات مسبقة تفتقر إلى الحد الأدنى من المصداقية، مع أن إدارة السلسلة قد تكون صادقة في أسفها وفي نيتها

للتحسين. لاحظ بالإضافة إلى ذلك الاختيار غير المناسب للكلمات: لقد أشرت في رسالتي بمنتهى الوضوح إلى (المستوى المتدني للخدمات على مدى السنوات العشر الماضية (!))، بينما تتحدث الرسالة بمنتهى الحماقة عن خبرتي مع (مطعمهم).

بعد ذلك ذهبت مرات عديدة إلى المطعم ذاته، إذ إن جودة ما يقدمونه من الطعام تغطي على خدماتهم السيئة، ولم ألحظ أي تحسن في الخدمة، بالرغم من بعض التغييرات في الطاقم. وباعتقادي فقد كان من الأفضل في هذه الحالة لو أن الإدارة قد وفرت على نفسها عناء الرد بدلاً من أن ترد بهذه الرسالة الخالية من أية عبارة تتضمن إشارة مباشرة إلى مضمون الشكوى.

أيّ نوع من ورق الرسائل تستخدم؟

المهم في التنظيم الجيد ليس التنظيم بحد ذاته، بل إن النتيجة تأتي دائماً في المقام الأول. ومن هذا المنطلق سنهتم الآن بورق الرسائل الذي تستخدمه.

هل تقوم بطباعة رأس الرسالة بنفسك؟

عادةً ما تقوم الشركات الصغيرة بطباعة كامل الرسالة (رأس الرسالة مع النص) على ورقة بيضاء. وإذا كنت من أنصار هذه الطريقة فلا يسعني إلا أن أنصحك بشدة بالعدول عنها، مع العلم بأن شركتنا كانت قد اتبعت هذه الطريقة في بداية مسيرتها وذلك لأسباب مادية بالدرجة الأولى.

إن استخدام الطابعة الليزرية غير الملونة يسمح بتحقيق جودة عالية في الطباعة، ولكن غياب الألوان يخلّف انطباعاً مملاً – وإذا

كان شعار الشركة الذي سيطبع في رأس الصفحة ملوناً، فإن من الخطأ في جميع الأحوال أن تطبعه بالأسود والأبيض. ومن ناحية أخرى فإن جودة الطباعة بالطابعات الملونة التقليدية التي تستخدم شعاعاً من الحبر الملون غالباً ما تكون متواضعةً، وتترك انطباعاً غير محترف، بالإضافة إلى أن هذه التقنية مكلفة زمنياً ومادياً.

إذا أردت طباعة رأس الصفحة بنفسك، اختر ورقاً جيداً متماسكاً.

ننصحك بالاستعانة بإحدى شركات الطباعة المختصة في إعداد كمية كافية من الأوراق المزودة بشعار شركتك. كما ننصح باستخدام طابعة ليزرية جيدة لطباعة نص الرسالة. حيث إن الطابعة الليزرية - وإن كان سعرها مرتفعاً نسبياً بالمقارنة مع طابعة شعاع الحبر - تحقق فائدةً مضاعفةً: فهي تضمن جودةً عاليةً وسرعة أكبر من جهة، وتخفّض كلفة استهلاك المواد من جهة أخرى.

في حال استخدام الأوراق المروّسة: ما هي المعلومات التي يجب أن تُطبع مسبقاً في رأس الورقة؟

إذا كان لديك طابعة ليزرية جيدة، فإن من الأفضل أن يقتصر رأس الصفحة المطبوع مسبقاً من قبل إحدى شركات الطباعة المختصة على شعار الشركة الملون فقط، أما المعلومات الأخرى (مثل عنوان المرسل ورقم الهاتف ورقم البنك) فمن الأفضل أن تطبعها بنفسك في الشركة. ولهذه الطريقة إيجابيات متعددة منها:

← تضمن لك المرونة اللازمة في حال حدوث بعض

التغييرات (تغيير العنوان، أو رقم الهاتف، أو الموقع على الإنترنت وما إلى ذلك)

← تسمح باستخدام الأوراق المروّسة ذاتها لمختلف الأغراض الأخرى كالعروض والرسائل الإعلانية على سبيل المثال، حيث يمكنك في كل مرة اختيار ما تريد إظهاره من المعلومات: كالعنوان، ورقم الحساب، وغيرها) وطباعتها على رأس الصفحة .

وإذا كنت متأكداً من عدم تغير عنوانك ومعطيات الاتصال بك، فلا ضير عندئذ من طباعة هذه المعطيات كجزء من رأس الصفحة إلى جانب شعار الشركة أيضاً.

وننصحك في جميع الأحوال بالتخلي عن الطباعة المسبقة لحقلي المرسل والمرسل إليه، إذ ليس من الصعب أن تطبع هذين الحقلين بنفسك عند اللزوم، حيث إن الأوراق المروّسة المزودة بهذين الحقلين لا تصلح إلا لغرض طباعة الرسائل فقط.

لا تهدر الأوراق المروّسة المكلفة باستخدامها لكتابة الفاكسات! قد يبدو هذا بديهياً، لكنني شهدت ذلك ذات مرة بأم عيني في أحد مكاتب المحاماة!. يمكنك أن تقوم بإعداد نموذج مناسب للفاكسات على الحاسوب، كما يمكنك أن تقوم بتصوير إحدى الورقات المروّسة على ورقة بيضاء ومن ثم تكتب الفاكس على الصورة.

هل تحمل بطاقات زيارة؟

إذا كنت لا تحمل بطاقات زيارة، فعليك أن تسجل ذلك في الحال

في قائمة ما يجب فعله. وهذا ينسحب أيضاً على جميع مساعديك. حيث إن هذه البطاقات تمثل واحدة من أهم وسائل الانتشار وتوسيع العلاقات والمحافظة على التواصل. ومن لا يحمل بطاقات زيارة يعطي انطباعاً بأنه غير محترف (وما عليك إلا أن تحصي عدد المرات التي تُسأل فيها عن بطاقتك!)، ويضيع على نفسه قبل كل شيء فرصة أن يتحول بعض زبائن المصادفة إلى زبائن أو عملاء دائمين. وفي معظم الأحيان فإن علاقات العمل الهامة لا تنشأ بعد اللقاء الأول مباشرةً وإنما بعد ذلك بمدة قد تطول أو تقصر تبعاً للظروف والمصادفة.

بعض النصائح فيما يخص بطاقات الزيارة:

الأخطاء الأكثر شيوعاً:

← بطاقات الزيارة المطبوعة ذاتياً بشكل غير محترف:

لا تحاول التوفير في كلفة بطاقات الزيارة! اشتر بطاقاتك من مطبعة محترفة ولو كلفك ذلك أكثر بقليل مما تطيق! وسوف تتحقق بنفسك من أن ما دفعته لن يذهب سدى! فالبطاقات المطبوعة ذاتياً تعطي الانطباع بعدم الاحتراف - أولاً لأن مظهرها بشكل عام لا يرتقي إلى المستوى المطلوب، وثانياً لأن الطابعات الاعتيادية لا تستطيع، كما ذكرنا سابقاً، مجاراة أجهزة الطباعة المتطورة التي لا تتوفر إلا لدى المطابع المحترفة.

ليس هذا فقط بل إن قيمة بطاقتك تعبّر بنظر الكثيرين عن قيمة عملك؛ لذلك لا يجوز بأية حال من الأحوال استخدام هذه البطاقات المقصوصة من ورق الطباعة العادي لأغراض العمل. لا ضير من استخدامها للأغراض الشخصية، أما على صعيد علاقات العمل فإن أثرها سلبي بل وتخريبي أيضاً.

← معطيات غير محدّثة

ربما اضطررت لسبب أو لآخر إلى تغيير مقر الشركة وأصبح العنوان المدوّن على البطاقة غير صحيح. وربما تغير رقم الهاتف. ما العمل إذن؟ هل تقوم بتصحيح هذه المعطيات باليد؟ بإمكانك طبعاً إجراء بعض التغييرات الطفيفة على بطاقات الزيارة باليد عند اللزوم. أما إذا كان الأمر يتعلق بخطأ ينم عن قلة الاهتمام أو عدم الاحتراف، فإن من الأفضل طبع بطاقات جديدة ورمي القديمة في سلة المهملات.

مثال: gitte.hartër@selbstmarketing.de

بالطبع لا يجوز استخدام الأحرف المنقوطة في عنوان البريد الإلكتروني. فإذا كنتُ قد أغفلتُ هذا الخطأ قبل الطباعة، فلا بد لي من تحمّل تبعات ذلك والعمل على طباعة بطاقات جديدة تحمل العنوان الصحيح. لماذا؟ لأن خطأً من هذا النوع يعطي الانطباع، منذ البداية، بأن حامل البطاقة شخص فوضوي حتى فيما يخص شؤونه الشخصية. إن

بطاقات الزيارة تلعب دوراً هاماً جداً في تحقيق النجاح لا يسمح على الإطلاق بالتغاضي عن الأخطاء التي قد ترد فيها.
ومن ناحية أخرى فإن كلفة طباعة هذه البطاقات لا تصل إلى الحد الذي قد يبرر التغاضي عن الخطأ.

← لا يتضح من البطاقة ما هو اختصاص شركتك:

كثير ما يتلقى المرء بطاقة زيارة من شخص ما أو شركة ما ويضعها في محفظته، ثم يتعذر عليه مع مرور الزمن تذكر أي شيء عن الشخص أو الشركة. وإذا لم تحمل البطاقة معلومات واضحة عن ماهية العمل، فسوف تنتهي في هذه الحالة إلى سلة المهملات؛ لأنها لم تعد تعني شيئاً لحاملها!

← الورق المستخدم في طباعة البطاقة يعطي الانطباع بأنها رخيصة:

لا يكفي أن تعتني بجودة الطباعة، بل عليك أيضاً أن تحسن اختيار الورق. فإذا كان الورق رقيقاً أو ليناً أو كان ملمسه غير لطيف، فإن ذلك يترك أثراً سلبياً مسيئاً.
لذلك فإن من الضروري أن تذهب إلى المطبعة لمعاينة أنواع الورق المستخدمة، أو أن تطلب من المطبعة إرسال نماذج من أنواع الورق المختلفة. (لابد من أخذ نوعية الورق بعين الاعتبار عند المقارنة بين أسعار المطبعات المختلفة، فمن غير المجد اختيار مطبعة رخيصة إذا كانت نوعية الورق المستخدم غير مقبولة).

قياس البطاقة أكبر من اللازم:

إن المحفظات القياسية المخصصة لحفظ بطاقات الزيارة تحدد عملياً الأبعاد النظامية للبطاقة. وإذا ما ارتأيت اختيار شكل جديد، فعليك أن تتأكد أولاً من أن البطاقات الجديدة تناسب المحفظات النظامية المنتشرة في الأسواق. إنه لمن المزعج ألا تدخل البطاقة في المكان المخصص لها في المحفظة! وقد يؤدي ذلك إلى رمي البطاقة في سلة المهملات، أو تشويهها بقص جزء من أطرافها لملاءمتها مع أبعاد المحفظة.

إن هذه البطاقات مفيدة فقط عندما تحملها بالفعل. عوّد نفسك على حمل ما يكفي منها بشكل دائم! وأنا شخصياً أحمل دائماً بعضاً من بطاقاتي في محفظتي (احرص من فضلك على حماية كافة البطاقات من الالتواء والتلون بألوان الأوراق الأخرى في المحفظة وبلون المحفظة ذاتها). وكلما ذهبت إلى ورشة عمل أو معرض ما أضع مجموعة إضافية من البطاقات في حقيبتي.

تذكّر دائماً أنك ربما تصادف زبائن محتملين في أي مكان: في الشارع أو في الباص أو في القطار.

بطاقة صغيرة ذات أثر كبير:

ليس الهدف من هذه البطاقات إيصال المعطيات إلى الآخرين وحسب، بل إن لهذه القصاصات الورقية ما يشبه الحياة الخاصة، وهي قد تؤثر سلباً أو إيجاباً على عملك.

انظر إلى بطاقتك، كيف تصف تأثيرها عليك؟ انتبه إلى الشكل وإلى الخط المستخدم في الكتابة وإلى الألوان وإلى الورق المستخدم. وإذا لم تكن قادراً على الحكم بتجرد لأن البطاقة تخصك، اطلب من معارفك أن يقوموا بالحكم (اسألهم عن الأثر الذي تتركه هذه البطاقة في نفوسهم، وليس عن مدى إعجابهم بها!).

تحقّق بعد ذلك من أن هذا التأثير يتوافق مع الانطباع الذي تريد إعطاءه عنك وعن شركتك.

أنت عصري وحيوي، ولكن بطاقاتك تبدو تقليدية وجدية بشكل زائد عن الحد؟

تريد أن تترك انطباعاً بأنك محترف وذو خبرة، بينما تبدو بطاقتك وكأنها جريدة حائط مدرسية سيئة الصنع؟

هل تتفق بطاقتك بشكل عام مع شخصيتك ومنهجك في العمل؟

إنه لجميلٌ أيضاً أن تستخدم ورقاً مميزاً خاصاً بالشركة لبعض الأغراض الإضافية الأخرى مثل الرسائل القصيرة وظروف الرسائل المطبوعة. ليست هذه الإضافات ضرورية فعلاً ولكنها تترك انطباعاً مميزاً. وإذا كان على شركتك الصغيرة أن توفر وتنتبه جداً إلى مصروفها، فإن من الممكن أن تتخلى في البداية عن هذه الأشياء.

بعض الملاحظات حول التقنيات المساعدة:

كنا قد أتينا في فصل (البريد الصادر) على ذكر بعض أجهزة المكتب المفيدة مثل: آلة لصق الطوابع وطي الرسائل. إن جدوى هذه الأجهزة لا تبلغ الحد المطلوب إلا إذا كان حجم المراسلات كبيراً نسبياً.

وبالمقابل فإن جهاز الحاسوب يمثل أداة عمل ضرورية في جميع الشركات، علماً بأن الكثيرين لا يستغلون إلا النزر اليسير من إمكانيات هذا الجهاز، على الرغم من أن الاستخدام الفعال للحاسوب لا يتطلب درجة عالية من المعرفة التخصصية. وسنسرد لك بعض الأمثلة عما يستطيع حاسبك تقديمه من خدمات.

ملاحظة: نود الإشارة إلى أن الأمثلة تتعلق ببرنامج Windows / MS Office لأننا نستخدم هذا البرنامج في شركتنا. تجدون طبعاً في البرمجيات الأخرى وظائف مشابهة تحقق الأغراض ذاتها.

بعض الوظائف المفيدة في معالجة النصوص:

وحدات بناء النص والكتابة الآلية لوحدات النصوص:

غالباً ما تتكرر بعض المقاطع في الكثير من النصوص، ومن الأفضل هنا الاستفادة من إمكانية استخدام وحدات البناء في كتابة النص: يكفي أن تقوم بكتابة المقطع لمرة واحدة فقط في برنامج معالجة النصوص وتعطيه شكله النهائي، ثم تقوم بحفظه. بعد ذلك يمكنك بمساعدة أزرار لوحة المفاتيح إدخال هذا المقطع كوحدة بناء جاهزة إلى النص الذي تريد في أي وقت تشاء ودون أي عناء.

وحدات الماكرو:

تمثل وحدة الماكرو سلسلة من الأوامر والخطوات المتتالية. وهكذا تستطيع في خطوة واحدة باستخدام الماكرو المناسب أن تفتح أحد الملفات وتطبع محتواه ثم تغلقه، بدلاً من أن تبحث أولاً عن المجلد المناسب، ثم تقوم بفتح الملف وطباعة محتواه، ثم تغلقه من جديد.

شريط الأدوات:

يمكنك تكييف شريط الأدوات في برنامج معالجة النصوص الذي تستخدمه مع احتياجاتك بالشكل الذي تريد: باستطاعتك حذف الأيقونات التي لا تناسب احتياجاتك المتكررة من شريط الأدوات، واستبدالها بأخرى تحتاجها بشكل متكرر. يمكنك على سبيل المثال تعريف أيقونة جديدة ترمز إلى عملية إدخال إحدى وحدات البناء إلى النص، أو عملية تفعيل إحدى وحدات الماكرو الخاصة.

احرص على التزام الوضوح في التسميات والترميز لدى إجراء التعديلات الخاصة على شريط الأدوات. كما يجب الانتباه إلى التوافق في شريط الأدوات بين مختلف حواسب الشركة، كي يتمكن كلٌّ من العاملين في الشركة من استخدام أيّ من هذه الحواسب دون تعقيد.

نظام حفظ الملفات:

أيضاً فيما يتعلق بالعمل على الحاسوب من المهم جداً أن يتمتع النظام الذي تتبعه في حفظ الملفات بالوضوح والسهولة كي تستطيع الوصول بسرعة إلى الملفات التي تحتاجها. وتجد المزيد من التفاصيل حول هذا الموضوع في الفصل السابق بدءاً من الصفحة ١٥٣.

الوصول بسرعة إلى الملفات المستخدمة باستمرار:

يمكنك وضع إشارة أو أيقونة للملفات التي تستخدمها باستمرار على سطح المكتب (Desktop) في حاسوبك.

عند استخدام النماذج الجاهزة عليك أن تحتفظ على الدوام بنسخة فارغة من كل من هذه النماذج لكي لا تضطر في كل مرة إلى مسح المعطيات القديمة من النموذج قبل كتابة المعطيات الجديدة.

ويمكنك تنظيم دورة تدريبية داخلية لتدريب العاملين في الشركة على التعامل الأمثل مع الحاسوب. ويمكنك في ذلك الاعتماد على أحد العاملين في الشركة ممن لديهم الخبرة الاختصاصية المطلوبة، أو إسناد هذه المهمة إلى خبير من خارج الشركة يقوم بتدريب عناصر الشركة على بعض الحيل المفيدة في العمل على الحاسوب.

كما أن بإمكانك أيضاً إرسال أحد العاملين إلى دورة متخصصة خارج الشركة، كي يوسع قاعدة معلوماته في مجال استثمار الحاسوب، ومن ثم يقوم بنقل المعرفة إلى زملائه في الشركة بشكل منظّم.

ومن الضروري اقتناء نسخة من «كتيّب تشغيل» لكلٍّ من البرامج المستخدمة في الشركة. حيث إن ذلك يوفر عليك وعلى زملائك الكثير من الوقت الذي غالباً ما يضيع في عملية التعلم بالتجريب العشوائي واختبار إمكانيات البرنامج واحدة تلو الأخرى.

أمر لا بدّ منه: بنك معلومات منظم خاص بمعطيات الزبائن:

كيف تقوم بجمع معطيات الزبائن (أو الزبائن المحتملين)؟ وقبل كل شيء هل تقوم بذلك فعلاً؟ وإذا كنت تجمع معطيات الزبائن: ماذا تفعل بها؟ هناك حالات مختلفة فيما يخص التعامل مع معطيات الزبائن:

⟵ شركات لا تنظم بنوك معلومات.

لا يتم حفظ أية معطيات عن علاقات العمل مع الزبائن على الإطلاق.

⟵ شركات تترك الأمور تسير على هواها.

تم إنشاء بنك معلومات في البداية، لكنه سرعان ما تعرض للإهمال، فلم يلق أي نوع من التحديث أو التوسيع.

⟵ شركات لديها بنك معلومات مرتب يتم تحديثه باستمرار.

سوف نلقي فيما يلي نظرة تفصيلية على ما تفعله هذه المجموعة.

⟵ شركات تهوى جمع العناوين.

تقوم هذه الشركات بجمع كل ما تصادفه من عناوين وحفظها في بنك معطيات ضخم يتم تحديثه باستمرار.

كيف تتم معالجة هذه المعطيات؟ إن الأمر يختلف تبعاً للتصنيف الوارد أعلاه:

هناك تدرج كبير بدءاً من الشركات المفرطة في النشاط التي لا تفوّت فرصة إلا وتستغلها لإرسال الرسائل الإعلانية لجميع الزبائن، وصولاً إلى الشركات التي لا تفتح بنك معطيات الزبائن إلا لتحديثه من حين لآخر.

دعنا نحاول إدخال بعض النظام إلى نظرتنا لهذه المسألة. إن من الضروري قبل الشروع بتصميم وتنظيم بنك معلومات ذكي أن تطرح على نفسك الأسئلة التالية:

← ما هو غرضك من جمع العناوين؟ ما نوع الأعمال التي تخطط لها؟

← كيف تخطط لبنك المعطيات من حيث الشكل والبناء والمضمون؟

ما هو غرضك من جمع العناوين؟ ما هو نوع الأعمال التي تخطط لها؟

إن الكثير من الشركات - والصغيرة منها على وجه الخصوص، تشعر بالاطمئنان عندما تمتلك بنك معطيات كبير. إلا أن ضخامة حجم بنك المعطيات لا تعبر بالضرورة عن درجة الاستفادة منها. حدد أولاً ما الذي تريد فعله بهذه المعطيات.

مثال: إذا كنت تنوي حفظ عناوين زبائنك كي تبقى على اتصال مع الزبائن الدائمين وتعرّفهم مثلاً على المنتجات الجديدة التي تقدمها شركتك، أو تبعث لهم بالتهاني في الأعياد والمناسبات، فلا فائدة من أن يخرج حجم بنك المعطيات عن إطار هؤلاء الزبائن الدائمين.

أما إذا كنت تنوي إرسال الرسائل الإعلانية بشكل دوري، أو إذا كنت تفكر في استخدام بنك المعطيات لأغراض الدعاية وكسب الزبائن الجدد عن طريق مراسلة الزبائن المحتملين، فإن من المجدي طبعاً توسيع نطاق البنك قدر الإمكان.

فكر بتمعن في طبيعة الشريحة التي تهدف إلى مخاطبتها! لا تسمح لسيل العناوين المتدفق، أن يغطي هذه الشريحة ويشغلك عنها.

كيف تخطط لبنك المعطيات من حيث الشكل والبناء والمضمون؟

فكر بالإضافة إلى ما سبق في الخدمات التي تنتظرها من بنك المعطيات! هل يقتصر الأمر على حفظ العناوين فحسب؟ أم أنك تفكر في استخدام بنك المعطيات في بعض الدراسات الإحصائية، كدراسة آلية تعرّف الزبائن على الشركة على سبيل المثال؟

! إن أهم القواعد التي يجب مراعاتها لدى إنشاء بنك المعطيات تقول: احرص على فصل حقول المعطيات المختلفة عن بعضها ولا تُدخل أكثر من معلومة واحدة في كل حقل!

أمثلة عن الحقول المختلفة في بنك المعطيات:

- ← اللقب.
- ← الاسم.
- ← الكنية.
- ← المركز الوظيفي.
- ← القسم/ الشركة.

- الشارع.
- الرقم البريدي.
- المدينة.
- رقم الهاتف.
- رقم الفاكس.
- عنوان البريد الإلكتروني.
- الموقع على شبكة الإنترنت.

يبين هذا المثال حقول المعطيات التي تحتاجها في مراسلاتك مع الزبائن.

قد تتساءل عن الغاية من فصل حقل الاسم عن حقل الكنية. إن هذا الفصل يتيح لك درجة كبيرة من المرونة لدى صياغة الرسائل الجماعية بحيث تعطي الانطباع بأنها شخصية وليست جماعية. فبينما يظهر في العنوان كل من «اللقب» و «الاسم» و «الكنية»، تقتصر عبارة المخاطبة في مقدمة الرسالة على اللقب والكنية دون ذكر الاسم الأول.



تأخذ الرسالة الجماعية عادةً الشكل التالي:

«الشركة»

«اللقب» «الاسم» «الكنية»

«اسم الشارع»

«الرقم البريدي» «المدينة»

الموضوع

السيّد «اللقب» «الكنية» المحترم!

نص ...

المعلومات الإضافية:

إن من الضروري أن تفكر مسبقاً بالمعلومات الإضافية التي سوف تطلبها من بنك المعطيات. صحيحٌ أن بإمكانك توسيع البنك لاحقاً في أي وقت تشاء، إلا أن من الأفضل في جميع الأحوال أن تكون البداية سليمة. فهذا يوفر عليك الوقت والجهد ويتيح لك فرصة الاستفادة المبكرة من هذه المعلومات واستثمارها لزمن أطول في تحقيق النجاح للشركة.

دعنا نوضح لك ما نعنيه بإيجاز:

إن السؤال الأساسي هو: كيف أستطيع لفت انتباه الزبائن؟ وهو سؤال هام جداً بالنسبة لكل شركة. فالسيطرة على هذه المسألة تمكّنك ليس فقط من اختبار خطتك التسويقية، بل أيضاً من توجيه الخطط المستقبلية في الاتجاه الصحيح والفعال. وهذا من شأنه أن يوفر عليك الوقت والجهد والمال.

إن النجاح في حفظ المعطيات المتعلقة بآلية جذب انتباه الزبائن والاستفادة من هذه المعطيات إنما يقوم بالدرجة الأولى على أساس اهتمامك المسبق بهذه المسألة.

وننصح بإضافة حقلين في بنك المعطيات لهذا الغرض: يقتصر الحقل الأول على تسمية نوع «المصدر»، بينما يستوعب الثاني المزيد من المعلومات التفصيلية.

ويعطي الجدول التالي مثالاً على ذلك، حيث يقدم العمود الأول تصنيفاً أولياً للمصدر، يبيّن ماهيّة الطريق التي قادت هذا الزبون أو ذاك إلى شركتك. بينما يبيّن العمود الثاني المعلومات التفصيلية عن هذه الطريق: اسم المعرض، أو عنوان الموقع على شبكة الإنترنت، أو اسم وعمل الشخص الذي نصح ذلك الزبون بالتعامل مع شركتك.

المصدر	تفاصيل عن المصدر، مثل:
← معارض	معرض كونتاكت ١٩٩٩ معرض سيبيت ٢٠٠٠ معرض التأهيل العالي ٢٠٠١ (لا تنس ذكر السنة، فربما تشارك في المعرض ذاته أكثر من مرة)
← دليل العناوين البريدية	الصفحات الصفراء دليل ميونخ
← إعلانات	صحيفة «زود دويتشه» اليومية صحيفة «فوخن بلات» الأسبوعية
← الإنترنت	موقع الشركة (صفحات أخرى تذكر اسم شركتك، أو تشير إلى موقع شركتك)
← توصية	اسم وعمل الشخص الذي نصح الزبون بشركتك

إنّ لهذه التقسيمات العديد من المبررات:

١. إن الدراسة الإحصائية للمعطيات تبعاً لطرائق التسويق المختلفة أمر مفيد ومجد، حيث إن الدراسة الإحصائية تجيب على الكثير من التساؤلات، مثل: هل من المجدي المشاركة في المعارض؟ هل هناك فائدة ملموسة من الإعلانات؟ وما إلى ذلك. وعندما تجد أن العدد الأكبر من الزبائن قد اهتدى إلى شركتك عن طريق المعارض، وأن الذين قد وجدوا طريقهم إليك عبر الإعلانات لا يمثلون إلا قلة قليلة، فإن بإمكانك بالتأكيد الاستفادة من هذه المعلومة بشكل مباشر.

وعندما تلاحظ أن نشاطاً إعلانياً معيناً قد أخفق في تحقيق الفائدة المرجوة منه، فعليك أولاً أن تمعن النظر في ذلك النشاط وتبحث عن الأسباب الحقيقية التي أدت إلى فشله. وأسباب الفشل قد تتنوع كثيراً: بدءاً من اختيار الوسط الإعلاني، وصولاً إلى شكل الدعاية ومضمونها وطريقة العرض. ولا يجوز بأي شكل من الأشكال أن تبني قرارك بإيقاف هذا النشاط الإعلاني أو ذاك على نتائج الدراسة الإحصائية وحدها ودون البحث الموضوعي الدقيق في أسباب الفشل الحقيقية.

٢. غالباً ما يقدم لك حقل التفاصيل معلومات إضافية هامة تساعدك في توجيه نشاطاتك الدعائية بشكل أفضل. بالطبع ليس بمقدور جميع الزبائن تزويدك بهذه المعلومات التفصيلية. فكثيرٌ من الزبائن يذكرون على سبيل المثال أنهم قد اهتدوا إلى الشركة عبر أحد مواقع الإنترنت، لكنهم يعجزون عن تحديد الموقع. وفي جميع الأحوال

فإن هذه المعلومات لا تخلو من الفائدة، حتى ولو كانت تفتقر أحياناً إلى شيءٍ من التفصيل.

! احرص على الالتزام بنظام واضح يربط بين الكلمات المفتاحية وبين النشاطات المختلفة، وإلا فلن يكون بإمكانك لاحقاً القيام بتحليل مفيد؛ لأن ذلك إنما يتم عبر البحث عن بعض التعابير والكلمات المفتاحية.

عندما يذكر الزبون أن شخصاً ما قد نصحه بالتعامل مع شركتك، اسأل عن اسم ذلك الشخص ولا تتهاون في إرسال الشكر له! لا تتعامل مع الأمر كما لو كان من البديهيّ أن ينصح أحد الآخرين بشركتك.

الرسالة الجماعية:

إنّ الرسالة الجماعية أداة جميلة ومفيدة جداً، فبعدد قليل من الضغطات على فارة الحاسب تستطيع أن تربط نص الرسالة مع قائمة من العناوين المختارة لتحصل على عدد كبير من الرسائل، كلٌّ منها موجّهة إلى واحد من هذه العناوين. والشرط الأساسي للقيام بذلك، كما ذكرنا سابقاً، هو أن يكون بنك المعلومات لديك ضمن برمجية مناسبة تسمح لبرنامج معالجة النصوص بالوصول إلى المعلومات المطلوبة.

أخطاء شائعة أثناء تنظيم الرسائل الجماعية

مخاطبة التودد أم المخاطبة الرسمية

يتخاطب الجميع في نادي اللياقة البدنية الذي أتردد عليه بلغة التودد، وينادي بعضهم بالاسم الأول وليس بالكنية. وكذلك فإن الموظفين يتخاطبون مع روّاد النادي بهذه اللغة. إلا أن الرسائل الإعلانية التي تصلني من إدارة النادي بشكل دوريّ تحمل لغة الخطاب الرسمية وتخاطبني باستخدام الكنية وليس الاسم الأول. وأستطيع القول بأن لهذا التناقض أثراً سلبياً على علاقتي بإدارة النادي.

والأمر ذاته يتكرر أيضاً مع بعض شركاء العمل، حيث نجد أن بعض الأشخاص الذين اعتدنا التخاطب معهم بلغة التودد وبصيغة شخصية يخاطبوننا في رسائلهم بطريقة رسمية!

أعلم أن تحضير صيغة ودية إضافية يعني المزيد من العمل، وأنا ألمس هذا الجهد الإضافي شخصياً عندما نقوم بتحضير الرسائل الإعلانية. وبالرغم من ذلك فإن الأمر واضح بالنسبة لنا: لا يجوز بأية حال من الأحوال توجيه رسالة إلى شخص ما بصيغة رسمية، إذا كنا نكلمه عادة بصيغة التودد. إن ذلك لا يثير الاستغراب فحسب، بل يترك أيضاً انطباعاً بأن الشخص المرسل لا يكنُّ للآخر من التقدير والمودة ما يدفعه إلى تحمل بعض العناء في إعطاء الرسالة صيغة التودد المعتادة والمميزة. وبالإضافة إلى ذلك فإن الرسالة الرسمية من هذا النوع تعاني من الجمود والبرودة، وكثيراً ما تلقى في سلة المهملات دون أن تقرأ.

أنواع الخط وتباعد الأحرف والسطور:

إن قلة الاهتمام تقود في كثير من الأحيان إلى الاختلاف في نوع الخط أو في تباعد الأحرف والسطور بين نص الرسالة وبين المعطيات الشخصية المأخوذة من بنك المعطيات. وهذا الاختلاف يشوه المظهر الجمالي للرسالة ويضفي عليها طابع اللا مبالاة.

التمييز في المضمون:

لنفترض أنك تحضر رسالة إعلانية لمجموعتين، الأولى تضم زبائنك الحاليين، والثانية تضم زبائن محتملين كانوا قد أرسلوا طلبات استفسارية في يوم من الأيام. من الأفضل في هذه الحالة أن تقوم بطباعة نسختين مختلفتين تخاطب في كل منهما إحدى هاتين المجموعتين دون الأخرى.

التوقيع:

بالطبع من الأسهل أن تقوم بطباعة التوقيع مع نص الرسالة، ولكن التوقيع الشخصي الحيّ يعطي رسالتك طابعاً شخصياً يجعلها أكثر فعاليةً وأبلغ أثراً. وبما أن شركتك صغيرة، فإن توقيع الرسائل ليس بالمهمة الصعبة. وحتى فيما يتعلق بحملات الرسائل الإعلانية التي تقوم بها من وقت لآخر فإن توقيع الرسائل بخط اليد أمر هام لا يجوز التهاون فيه!

إذا كان بين المتلقين من تربطه بك أو بشركتك علاقة متميزة، فإن من الأفضل أن تخصّه بجملة صغيرة أو تحية

شخصية تضيفها إلى النص العام في الرسالة الموجهة إلى هذا الشخص تحديداً.

لغة الشركة وشكل الرسالة:

إن الكثير من الشركات تهتم بانتقاء الكلمات والتعابير المناسبة لدى صياغة الرسائل الدعائية والتسويقية. أما الرسائل الأخرى فتكتب بلغة بسيطة تفتقر في كثير من الأحيان إلى الدقة. وقد يكون ذلك مبرراً في بعض الحالات الخاصة، إلا أنه بشكل عام يسيء إلى مستوى الرسالة. إن لكل كلمة وكل تعبير أثراً خاصاً مميزاً. وإذا ما تم انتقاء الألفاظ والتعابير بشكل سليم، فإنها تساعد في بلوغ الهدف المطلوب. أما إذا استخدمت بشكل غير مناسب، فلن تقوى على تحقيق أي أثر، بل قد يكون لها أثر سلبي وتكون سبباً في خلق بعض المشاكل. وفي كلتا الحالتين يكون المرء قد فوت على نفسه بعض الفرص.

ويمكن إيجاز الوضع المثالي بما يلي:

← لغة الشركة تناسب سمعتها.

← وحدة الصورة الخارجية للشركة.

← المراسلات الموجهة.

← الخطاب الشخصي.

← الإجابة على الأسئلة / حل المشاكل.

← التفاعل مع الطرف الآخر والمبادرة إلى تقديم المساعدة.

لغة الشركة تناسب سمعتها:

هذه النقطة حساسة جداً. فإذا كانت شركتك قد كونت لنفسها صورة معينة في مخيلة الناس، فإن لغة الشركة في احتكاكها مع

الوسط الخارجي، وخاصة فيما يتعلق بالمراسلات المكتوبة يجب أن تدعم هذه الصورة وتساهم في تعزيزها. أما إذا أرادت الشركة تغيير صورتها المطبوعة في مخيلة الناس فإن تغيير لغة الشركة لن يكفي لتحقيق ذلك.

مثال: لقد كان التناقض بين السلوك والسمعة جلياً في التطورات التي حدثت مؤخراً في أحد البنوك الكبيرة. فقد بدا واضحاً أن هذا البنك يحاول تغيير صورته التي ارتبطت عبر سنوات طويلة بطابع تقليدي محافظ، لتأخذ طابعاً شبابياً عصرياً. يدخل الزائر إلى غرف هذا البنك التي مازال أثاثها القديم يشعّ بالطابع التقليدي لتفاجئه لوحات ضخمة تحمل بعض العبارات الشبابية التي لا تتناسب على الإطلاق مع الطابع العام.

إحدى الشركات الفتية والعصرية تعتمد في مراسلاتها أسلوباً رسمياً شبيهاً بأسلوب مكاتب المحاماة. إن كل ما في الشركة يحمل طابعاً عصرياً من شعار الشركة إلى إعلاناتها المطبوعة إلى موقعها على شبكة الإنترنت. وكذلك فإن غالبية العاملين في هذه الشركة من الشباب المليء بالنشاط والحيوية. ولكن ما إن يقرأ المرء إحدى رسائل الشركة حتى يحصل على انطباع آخر يناقض كل ما تقدم.

وحدة الصورة الخارجية للشركة:

يختلف الناس كثيراً في أساليب الحديث والكتابة. ويؤدي ذلك، حتى في الشركات الصغيرة، إلى خلق نوع من التناقض في النظرة إلى رسالة الشركة وأهدافها، وقد يتجاوز هذا التناقض جانب الشكل ليمسّ أيضاً المضمون.

وليس هذا مستغرباً على الإطلاق، فموظفو الشركة الواحدة يختلفون كثيراً من حيث الثقافة المعرفية والدرجات الأكاديمية والكفاءات الفنية وغيرها. وبعضهم يجد صعوبة بالغة في صياغة الرسائل، وقد لا تسعفه لغته في التعبير عما يريد. وبالإضافة إلى ذلك فإن لكلٍّ أسلوبه الخاص في الكتابة، وقد يتعارض هذا الأسلوب أو ذاك مع صورة الشركة.

ورغم أن هذا الاختلاف يبدو منطقياً بل وطبيعياً، إلا أنه يضر بسمعة الشركة وبصورتها في السوق والمجتمع على حد سواء. ووحدة الصورة الخارجية للشركة تتطلب توحيد لغة المراسلات إلى الخارج.

اختبر شركتك: أمعن النظر في الرسائل والفاكسات المكتوبة من قبل الموظفين المختلفين، وقارن بينها من حيث:

- ← الشكل الخارجي / مظهر الرسالة.
- ← البناء.
- ← المضمون.
- ← انتقاء الكلمات.
- ← أسلوب الكتابة.

! ليس الهدف هنا هو التوحيد الكامل، أي أن يرمي كلٌّ أسلوبه الخاص جانباً ويتبع أسلوباً معيناً تقرّه إدارة الشركة. إنما الهدف هو إيجاد القاسم المشترك. وإيجاد قاسم مشترك فيما يتعلق بطريقة التعبير وأسلوب الكتابة نقطة جوهرية ذات أثر كبير على صورة الشركة وسمعتها.

انتبه أيضاً إلى الخط الذي يستعمله موظفو الشركة! إن من الأفضل في جميع الأحوال أن يلتزم جميع العاملين في الشركة نوعاً واحداً من أنواع الخطوط. فللخط أثره على صورة الشركة.

مثال:

أثر أنواع الخط المختلفة:

هذه الجملة مكتوبة بالخط Akhbar MT. يمكنك أن تلاحظ أن هذا الخط يعطي انطباعاً مختلفاً تماماً.

هذه الجملة مكتوبة بالخط Arial. يمكنك أن تلاحظ أن هذا الخط يعطي انطباعاً مختلفاً تماماً.

هذه الجملة مكتوبة بالخط Andalus. يمكنك أن تلاحظ أن هذا الخط يعطي انطباعاً مختلفاً تماماً.

وكما ذكرنا في إحدى فقرات الفصل السابق: احرص على استخدام أحد أنواع الخط النظامية والمعروفة لدى إرسال ملفات النصوص بالبريد الإلكتروني، فقد لا يكون برنامج معالجة النصوص لدى الشخص المستقبل قادراً على التعامل مع جميع أنواع الخط.

المراسلات الموجهة:

وهذا يعني بشكل أساسي:

← معلومات مقتضبة ومعبّرة.

← صياغة واضحة (بناء الجملة / اختيار الألفاظ) تفادياً لسوء الفهم.

وقد أثبتت النصائح التالية جدارتها على أرض الواقع:

← اقرأ الرسالة بعد الانتهاء من كتابتها وحاول اختصارها قدر الإمكان. بهذه الطريقة تصل برسالتك إلى أسلوب مختصر يُبرز المضمون بشكل مباشر وواضح.

← استعمل جملاً قصيرة قدر الإمكان.

← اقرأ الرسالة مرة أخرى بعيني من لا دراية له بالموضوع! وإذا ما تعذر عليك ذلك، فاطلب من شخص آخر بعيد عن الموضوع (زميل لك من قسم آخر في الشركة، أو عامل مساعد لم تنضج معرفته بالشركة بعد) قراءة الرسالة وإبداء الرأي بموضوعية.

الخطاب الشخصي:

إن من الضروري، كما أكدنا سابقاً، أن تُظهر للشخص الذي تخاطبه في رسالتك الاهتمام الكافي بحالته الخاصة: احرص على مخاطبته بشكل شخصي! وتطرق إلى خصوصيات موضوعه. تجنّب في ذلك التعابير التي قد تثير لديه الإحساس بعدم الرضا، أو تجعله يشعر بأنك تحاول التأثير على قراره.

والأخطاء في هذا المجال كثيرة ومتنوعة وبالأخص فيما يتعلق بالرسائل الإعلانية:

مثال: وصلتني في نهاية العام المنصرم رسالة إعلانية من إحدى دور النشر تقدم مثالاً جميلاً على هذه الأخطاء. جاء في هذه الرسالة:

«السيدة هيرتر المحترمة

ليس من السهل حتى على خبراء الضرائب المميزين أمثالك ...»

لا أستطيع أن أخبركم بأكثر من هذا عن موضوع هذه الرسالة، لأنني لم أتابع قراءتها. فأنا لست خبيرة ضرائب، ولم أكن يوماً خبيرة مميزة في أمور الضرائب.

الإجابة على الأسئلة / حل المشاكل:

عندما تجيب على جميع الأسئلة يصبح الحل واضحاً أمام عينيك.

غالباً ما يتم أولاً خلق المشاكل: من خلال سوء التفاهم الذي يأتي نتيجةً للصياغة المبهمة، أو لأن كلاً يتشبث بعناد بوجهة نظره دون أي استعداد لتفهم وجهة نظر الطرف الآخر.

مثال: أرسلت شركة إعلانية بعض الصور إلى إحدى شركات التصوير تطلب طبع نسخ عنها. وحدث أن تعرض الطرد البريدي الذي أرسلت فيه الصور المطلوبة للفقدان. فكتبت شركة التصوير إلى الشركة الإعلانية تقول:

«لسوء الحظ كان في الطرد ثلاث صور أصلية وعشر نسخ ...»

والحقيقة أن هذا إنما كان من حسن الحظ. فحجم الضرر يتحدد بعدد الصور الأصلية وليس بعدد النسخ.

التفاعل مع الطرف الآخر والمبادرة إلى تقديم المساعدة:

إن التنظيم الجيد لمراسلاتك يسمح لك بتحقيق نتائج أفضل بجهد أقل. وإذا اعتمدت في مراسلاتك الأسلوب الفاعل، فإنك تجني

العديد من الفوائد الإضافية: إنك تترك انطباعاً إيجابياً لدى الطرف الآخر، وتعطيه أكثر مما يتوقع، وهذا يؤثر بشكل إيجابي على سمعة الشركة، وينعكس في النهاية على مردودها. والمقصود هنا أنك لا تكتفي بالإجابة على تساؤلات الطرف الآخر، بل تقدم له معلومات إضافية واقتراحات مفيدة.

دعنا نوضح ما نعني عبر هذين المثالين:

مثال: أرسل إليك أحد الأشخاص يستفسر عن إمكانية المشاركة في ورشة عمل على شبكة الإنترنت. لكن الورشة كانت قد بدأت ولم يعد بالإمكان الانضمام إليها.

الجواب «التقليدي»:

للأسف، لقد بدأت هذه الورشة، ولم يعد هناك أية إمكانية للانضمام إليها.

الجواب الفاعل ١

للأسف، لقد بدأت هذه الورشة ولم يعد بالإمكان الانضمام إليها. ولكننا سنقيم ورشة عمل أخرى في الخريف المقبل، هل ترغب في التسجيل للمشاركة فيها؟

الجواب الفاعل ٢

للأسف، لقد بدأت هذه الورشة ولم يعد بالإمكان الانضمام إليها. هل فكرت بإمكانية التدريب الفردي؟

بالطبع يمكن التوسع بعض الشيء في كل من الجوابين السابقين وتقديم المزيد من المعلومات.

أرسل إليك أحد الزبائن يسأل عن خدمة معينة، ولكن ليس بمقدورك تقديم المساعدة المطلوبة.

الجواب «التقليدي»:

أشكرك على استفسارك حول موضوع (بطاقة السجل المتوازن). لكننا للأسف لا نستطيع أن نقدم لك المساعدة المطلوبة في هذا المجال.

الجواب الفاعل ١

أشكرك على استفسارك حول موضوع (بطاقة السجل المتوازن). للأسف لا نستطيع أن نقدم لك المساعدة المطلوبة بأنفسنا، ولكننا ننصحك بالاستعانة بأحد شركائنا الأكفاء: السيد ...

الجواب الفاعل ٢

أشكرك على استفسارك حول موضوع (بطاقة السجل المتوازن). للأسف لا نستطيع أن نقدم لك المساعدة المطلوبة بأنفسنا. ولكن اسمح لي أن ألفت انتباهك إلى الموقع www.mwonline.de Management Wissen online) على شبكة الإنترنت، فهناك تجد معلومات مفصلة حول موضوع (بطاقة السجل المتوازن). أحد القائمين على هذا الموقع خبير بهذا الموضوع، ويستطيع بالتأكيد مساعدتك أو إعطاءك عناوين مفيدة.

عندما تقدم الردود الفاعلة على ما يردك من طلبات، أي عندما ترفق باعتذارك بعض المعلومات المساعدة والعناوين المفيدة، فإنك

تتـرك انطبـاعـاً جـيـداً لدى الطـرف الآخـر. صـحـيـح أنك لن تجني بالضـرورة فـائدة مـبـاشـرة، ولكن مـن المؤكـد أن هذا الانطبـاع الجـيـد سـوف يؤثر على المدى البعـيـد إيجابياً على عملك. وبالطبع فإن الرد الفاعل مطلوب أيضاً في المكالمات الهاتفيـة. وتجد المزيد حول موضوع (الهاتف) ابتداءً من الصفحة ٢٤١.

«تعلّم» الكتابة:

وأعني هنا الصياغة الجيدة للرسائل فيما يتعلق بالمضمون وانتقاء الألفاظ والشكل العام، بالإضافة إلى الاهتمام بالوقت الذي تستهلكه الشركة في كتابة الرسائل.

قم بتقدير الوقت الذي تحتاجه عادةً لصياغة رسالة ما، وكذلك الأمر بالنسبة لمساعديك. وأذكر من تجربتي السابقة كرئيسة قسم في إحدى الشركات أن بعض الزملاء كان يحتاج ساعات عديدة لصياغة إحـدى الرسـائل الخـاصـة. والسـبب في ذلك إنما يعـود إلى ضـعف الخبرة في الكتابة.

تجد اليوم طيفاً واسعاً من العروض حول دورات تدريبية لتعلّم الكتـابة. ولكنـي أنصـحك باسـتـقـدام خـبـيـر إلى شـركـتك يتـفـحّص مـراسـلاتك بتأنٍّ، ويقدم لك، من خلال دورة تدريبية داخلية، النصائح والإرشـادات الخـاصـة بمشـاكل شـركتك، ويزوّدك ومسـاعديك بالخبرة اللازمة لصياغة وتنظيم مراسلات الشركة بالشكل الأمثل.

المضمون الفعال:

سبع نصائح من شأنها أن تزيد من فاعلية مراسلاتك:

١. من زاوية المتلقّي:

هناك مثلٌ شعبيٌّ يقول: «الطعم يجب أن يعجب السمكة، لا الصياد». إن هذا المثل ينطبق تماماً على مراسلاتك: إذا أردت إيقاظ اهتمام الزبائن - وهذا أمر بديهي لأنك في حقيقة الأمر تريد أن تروّج لمنتجاتك لكسب بعض الزبائن الجدد، أو تسعى إلى الحفاظ على حبل الود بينك وبين زبائنك الحاليين - فإن عليك أن تصيغ مراسلاتك بشكل يعد بتقديم الفائدة المباشرة للزبائن.

تزخر معظم الرسائل بتعابير من شاكلة: «إننا أفضل من يقدم... ، نقوم بتوريد.... ، نريد أن.... »، وفي الحقيقة فإن جُلَّ ما يهم قارئ الرسالة هو: «ما هي الفائدة التي سأجنيها من هذا كله؟».

يبدأ الأمر باختيار الألفاظ المناسبة: فعوضاً عن «نرسل لكم» من الأفضل أن تكتب: «تحصلون على»، أي إن عليك صياغة جملك منسوبةً إلى المتلقي.

عبّر بوضوح عما تقصد! إن عبارة: «إننا نعمل في هذا المجال منذ عشر سنوات» تقدم معلومة لطيفة. ولكن ما يهمني كزبون

محتمل هو فقط انعكاس هذه المعلومة عليَّ شخصياً: لماذا تخبرني بوجود شركتك في السوق منذ عشر سنوات؟ هل تريد القول بأن شركتك مستقرة وغير مهددة بالإفلاس، ولذلك فهي تمثل مصدراً موثوقاً يمكنني الاعتماد عليه على المدى البعيد؟ أم أنك تريد التركيز على احترافك في مجال عملك لأنك تتمتع بخبرة عشر سنوات؟ أم تقصد الأمرين معاً؟ عبّر بوضوح عن قصدك.

٢. المضمون المعبّر عوضاً عن «العبارات الفارغة»:

وأعني هنا بالعبارات الفارغة الجمل الإعلانية الصرفة التي لا تقدم للزبون أية معلومة حقيقية. والأمثلة على هذه العبارات كثيرة جداً: «اشتر منتجنا ولن تندم»، أو «لا بديل لخدمتنا». هذا كلام جميل، ولكن أين الدليل على صحته؟

أخبرني بوضوح عن الفائدة التي سأجنيها من منتجك! ولا بأس في أن تتضمّن رسالتك تعريفاً بأهم مواصفات هذا المنتج، ولو بطريقة إعلانية. ولكن إيّاك أن تكتب لي العبارات الفارغة!

٣. لا تكتب الكثير من المعلومات دفعة واحدة:

تخطرني هنا صورة جميلة عالقة في ذاكرتي من فيلم سينمائي لم أعد أذكر اسمه: ارم إلى أحد الأشخاص عشراً من كرات التنس دفعة واحدة، وستجد أنه قد يلتقط واحدة منها إذا كان ماهراً ولم يخنه الحظ، وفي الغالب لن يتمكن من التقاط أيٍّ منها.

إن ما ينطبق في هذه الصورة على كرات التنس ينطبق تماماً على المعلومات في رسالتك. إنه لخطأ فادح أن تمطر الزبون بوابل من المعلومات دفعة واحدة.

بالطبع إذا تلقيت رسالة من أحد زبائنك تتضمن العديد من التساؤلات، فعليك أن تورد في ردّك الجواب المناسب لكلٍّ من هذه التساؤلات على حدة. احرص في ذلك على البنية الواضحة، واستخدم الجمل القصيرة التي تبرز المعلومة بوضوح واختصار. أما إذا كان الأمر يتعلق برسائل إعلانية، فإن عليك الاقتصار على الموضوع الأساسي للحملة الإعلانية مع ذكر معلومة إضافية واحدة على شكل ملاحظة (إذا كان الموضوع الأساسي الدعوة لزيارة جناحك في معرض ما مثلاً، فبإمكانك أن تشير في ملاحظة صغيرة إلى موقعك على الإنترنت على سبيل المثال).

لا تنس مثال كرات التنس ... من يحاول تحقيق الكثير من الأهداف دفعة واحدة يعرّض نفسه لخطر الفشل في تحقيق أيٍّ منها على الإطلاق.

٤. الأفعال بدلاً من الأسماء:

تعمّد استخدام الجمل الفعلية القصيرة في رسائلك! إن هذا يضفي الحيوية على النص ويسهّل على الطرف الآخر قراءته من جهة، ويبعد عن رسالتك شبح التكلّف والاصطناع والبيروقراطية والتحجّر من جهة أخرى.

انظر كيف تبدو هذه الفقرة عندما تكتب بالصيغة الاسمية:

أنصحك باستخدام الجمل الفعلية القصيرة في رسائلك. إن النص يكتسب بذلك بعض الحيوية، وقراءته تصبح أكثر سهولةً. ومن جهة أخرى فإن الرسالة تبدو طبيعية لا متكلّفة مصطنعة ولا بيروقراطية متحجّرة.

إن هذا المثال الصغير يبين بشيء من الوضوح المزايا الكبيرة التي تتمتع بها الجملة الفعلية بالمقارنة مع نظيرتها الاسمية.

حاول قدر الإمكان أن تكتب رسائلك بلغة مشابهة للغة الحديث. إن الكثيرين يعتقدون خطأً أن عليهم التكلّف في كتابة رسائل العمل بلغة رسمية جزلة.

٥. استخدم جملاً قصيراً:

تخلَّ عن الجمل المركبة! إن الجملة القصيرة أبلغ أثراً، فهي توصل المعلومة إلى القارئ بسرعة ويسر. والجملة التي لا يقوى المرء على قراءتها دون التوقف والتقاط الأنفاس جملة طويلة قد تجاوز طولها الحد. إن الجمل الطويلة التي تعج بالمعلومات صعبة القراءة، وإن كانت لا تتعارض مع قواعد اللغة في شيء، وكثيراً ما تستعصي على الفهم. وكم هو مزعج أن يجد المرء نفسه مضطراً لقراءة الجملة مراراً قبل أن يتمكن من فهم مضمونها.

٦. تجنّب الأخطاء الكتابية:

اتّبع قواعد الكتابة السليمة وحافظ على اعتماد مدرسة لغوية واحدة في كتاباتك! تجنّب الخلط العشوائي بين المدارس اللغوية المختلفة، ولا تنطلق من أن أحداً لم يعد قادراً على التفريق بين

حديث هذه المدارس وقديمها.

وليكن واضحاً لجميع العاملين في الشركة أن عليهم التزام المدرسة اللغوية ذاتها والتقيّد بقواعدها ومراعاة التغييرات التي قد تطرأ عليها من وقت لآخر. ومن الأفضل أن يكون هناك قاموس جيد يمكن للجميع الرجوع إليه في حالات الشك.

٧. بناء واضح ومريح للقارئ:

أعط كلّ معلومة حقها من السطور في رسالتك: قسّم الرسالة إلى فقرات، ولا تتكلّف حشر النص في صفحة واحدة، بل استخدم صفحة جديدة كلما دعت الحاجة لذلك.

أدخل البنية الواضحة إلى رسالتك، خصوصاً بالنسبة للرسائل التي تتطرق إلى أكثر من موضوع. واختر عنواناً مناسباً يشير مباشرةً إلى مضمون الرسالة.

تجدون في المكتبات كتيّباً صغيراً بعنوان (قواعد الكتابة وإنشاء النصوص) يوضّح قواعد الكتابة وفق المعايير المنصوص عليها في DIN 5008 كما يمكن الاطلاع على هذه القواعد في العديد من المواقع على شبكة الإنترنت.

زمن الردّ:

وهنا أيضاً تتضح أهمية التنظيم الجيد. إن تأخر المرء في الرد على الرسائل يسيء إلى سمعته ويثير النفور لدى زبائنه من جهة، كما

أنه يخلق بعض الأعباء الإضافية من جهة أخرى: فتكرار السؤال والتذكير بضرورة الرد يكلف الوقت والجهد.

عليك بالإسراع في الرد على الرسائل قدر الإمكان! ولكن حذارِ من التسرّع، فإن له في كثير من الحالات عواقب وخيمة (إعطاء معلومات غير صحيحة أو غير مضمونة، ارتكاب الأخطاء).

! إذا ما اضطررت لسبب أو لآخر إلى التأخّر في الرد على إحدى الرسائل، فإن عليك في جميع الأحوال أن تعلم الطرف الآخر بذلك عبر اتصال هاتفي أو بواسطة الفاكس على سبيل المثال.

ملاحظة: يأخذ مفهوم (زمن الرد) أبعاداً مختلفةً تماماً فيما يتعلق بالمراسلات عبر شبكة الإنترنت. وتجد المزيد حول هذا الموضوع في الصفحات التالية.

الخلاصة: إن لاختيار الكلمات والتعابير المناسبة دوراً هاماً في نجاح شركتك.

جزء خاص بالإنترنت والبريد الإلكتروني:

إن لشبكة الإنترنت أثراً عظيماً في إغناء حياتنا المهنية في مختلف المجالات. لكن لها بالمقابل بعض المحاذير التي لا بد للمرء أن يتعرف عليها. وإدخال الإنترنت إلى عملنا يتطلب المزيد من الجهد والاهتمام فيما يخص موضوع التنظيم. سنتعرف فيما يلي على النقاط التالية:

- الدخول إلى الإنترنت.
- حسابات البريد الإلكتروني.

- بعض التفاصيل حول استخدام البريد الإلكتروني.
- زمن الرد على الشبكة.
- إدخال الإنترنت إلى عملك.
- ضمان التحديث المستمر للموقع الخاص على شبكة الإنترنت.

الدخول إلى الإنترنت:

إذا كان عملك مرتبطاً بشكل أو بآخر بشبكة الإنترنت، كأن تستخدم الشبكة لأغراض البحث أو لتبادل البريد الإلكتروني مع الزبائن على سبيل المثال، فإن عليك أن تؤمّن دخولاً سريعاً وسهلاً إلى الشبكة. وهذا ينسحب بالطبع على جميع العاملين في شركتك الذين يحتاجون الإنترنت في عملهم.

هل يبدو الأمر بديهياً؟ إن العديد من الشركات تعتمد حاسباً مركزياً واحداً فيما يخص الإنترنت والبريد الإلكتروني، بالرغم من أن العشرات من العاملين في الشركة يملكون حسابات خاصة للبريد الإلكتروني. هذا يعني أن الرسائل الإلكترونية تقرأ بشكل متأخر جداً (وكنتيجة لذلك فإن الإجابة عليها تأتي بطبيعة الحال متأخرة). بالإضافة إلى ذلك فإن الموظفين يضيعون الكثير من الوقت بمغادرتهم مكان عملهم والذهاب إلى الحاسب المركزي الموصول على الإنترنت. وغالباً ما يكون هذا الحاسب مشغولاً.

وفي بعض الشركات الأخرى تطبع الرسائل الإلكترونية على ورق وتوزع على الأشخاص المعنيين. وهذا أقرب إلى المهزلة.

تعلّم الاستفادة من الإنترنت بالشكل الأمثل! وننصح حديثي العهد بشبكة الإنترنت، ممن يتوخّون الفائدة من خدمات هذه الشبكة،

بالاستعانة بالكتب المختصّة والدورات التدريبية، ولا ننسى هنا الدور الهام لعملية التجريب الذاتي. وبالرغم من ازدحام المعلومات بشكل كبير على الإنترنت فإن البحث الموجّه يسمح لك بالوصول بسرعة مذهلة إلى المعلومة المطلوبة. وبالمقابل فقد تضيّع ساعات طويلة في البحث دون الوصول إلى أيٍّ من المعلومات المنشودة.

حسابات البريد الإلكتروني:

خصّص حساباً شخصياً لكلٍّ من العاملين في الشركة، ممن يحتاجون البريد الإلكتروني في عملهم. وبالإضافة إلى ذلك فإن من المفيد أيضاً تخصيص حساب باسم الشركة. ومن الأفضل في كثير من الحالات تخصيص بعض الأقسام وبعض قطاعات العمل في الشركة الواحدة بعناوين إلكترونية خاصة.

جرت العادة على أن يأخذ عنوان البريد الإلكتروني الشخصي الشكل:

a.b@c.d

حيث ترمز a إلى الاسم الأول، و b إلى الكنية، و c إلى اسم الشركة، و d إلى رمز البلد.

وأحياناً يتم الاكتفاء بالأحرف الأولى من الاسم الأول والكنية.

أما العناوين العامة كعنوان أحد أقسام الشركة على سبيل المثال فتأخذ عادةً الشكل:

a@c.d

حيث تمثّل a اسم القسم، و c اسم الشركة، و d رمز البلد.

وقد يستبدل اسم القسم برمز يشير إلى نوع الخدمة مثل info أو mail.

ليس هناك أية قيود تحدّ من حريتك في اختيار العنوان الذي ترغب، ما لم يكن أحدٌ قد سبقك إلى هذا العنوان. لكن العناوين التقليدية التي تتبع الشكل السابق تمتاز عن غيرها بقربها إلى الأذهان، بحيث يسهل على المرء حفظها بل وتوقّعها أيضاً. مما يتيح للزبائن والعملاء المحتملين الوصول إليك دون سابق علم بعنوان شركتك.

تجدر الإشارة إلى أن هناك حالات خاصة تستدعي الخروج عن الشكل التقليدي للعنوان الإلكتروني. ومثال ذلك الأسماء المعقدة كما هي الحال في كنيتينا: Ottl و Harter على سبيل المثال، حيث إن كلاً منهما تحوي حرفاً منقوطاً لا يجوز استخدامه في العنوان الإلكتروني. لذلك فقد اقتصرنا في عنوانينا على الاسم الأول دون الكنية:

christine@selbstmarketing.de و gitte@selbstmarketing.de

وقد كان لهذا الاختصار فائدة مضاعفة، فإلى جانب الوضوح وتجنّب اللبس استفدنا أيضاً من سهولة إيصال هذين العنوانين شفهياً إلى الآخرين.

ولكن يجب الإشارة هنا إلى خطر تشابه الأسماء ضمن الشركة الواحدة، ولا بد والحالة هذه من اللجوء إلى طريقة أخرى للتمييز. وكذلك يجب توخي الحذر عند استخدام الأحرف الأولى من الاسم والكنية!

إن العديد من الشركات، وبالأخص الصغيرة منها، تعتمد في عناوينها الإلكترونية على المخدّم gmx.de أو online.de-t أو سواهما من المواقع المختصة بخدمة البريد الإلكتروني، بالرغم من أن معظم هذه الشركات تتمتع بموقع خاص على شبكة الإنترنت. وهذا أمر مؤسف، فقد غاب عن ذهن هؤلاء أن التوافق بين عنوان البريد الإلكتروني وموقع الشركة على الإنترنت يقدم دعاية مجانية للشركة، فضلاً عن أنه يعطي الانطباع بالاحتراف.

لا داعي للقلق لدى تبديل عنوان بريدك الإلكتروني، فلن يكلفك الأمر على الغالب أكثر من رسالة إلكترونية صغيرة تحمل عنوانك الجديد إلى عموم زبائنك وعملائك، ثم فترة انتقالية قصيرة تغلق بعدها الحساب القديم.

بعض التفاصيل حول استخدام البريد الإلكتروني:

إن من الضروري الاتفاق مع جميع العاملين في الشركة على بعض القواعد العامة فيما يتعلق بالتعامل مع البريد الإلكتروني.

وفيما يلي نعرض أهم النقاط التي تجب مراعاتها:

الموضوع:

إن الاختيار الدقيق والموفّق للموضوع يسمح لمستقبِل الرسالة (وللمرسل أيضاً) بتكوين فكرة سريعة عن مضمون الرسالة، كما يتيح للمستقبل أن يقدّر بشكل مبدئي مدى أهمية هذه الرسالة ويعاملها بما يتناسب مع أولوياته. وكذلك فإن موضوع الرسالة يمثل كلمة مفتاحية

هامـة تسـهّل على جـميـع الأطراف عـمليـة البـحث عن الرسـالـة في أرشيف المراسلات الإلكترونية كلما اقتضت الحاجة.

المضمون:

يجب أن تفصح الرسالة عن غايتها بشكل مباشر ودون مقدّمة. إن البريد الإلكتروني لن يقوم بدوره كوسيلة تواصل سريعة وفعالة، إلا إذا كان مضمون الرسالة واضحاً ومباشراً وصياغتها قصيرة ومعبّرة.

ولا بأس في أن تعيـر شكل الرسـالـة وترتيبـهـا بعض الاهتـمـام، فتقسيم النص إلى مقاطع مستقلة يسهّل على المستقبل القراءة والفهم.

الأولويّات:

استـفـد من إمكانيـات تحـديد الأولويات: بإمكانك مـثـلاً تمييـز الرسائل التي تتضمن بعض المعلومات الهامة باستخدام الرمز المناسب (علامة تعجب حمراء على سبيل المثال). كما يمكنك استخدام أحد الرموز الأخرى لتمييز الرسائل غير الهامة وإعطائها أولوية منخفضة.

احرص على عدم الإسراف في استخدام هذه الرموز والإشارات وإلا فإنها تفقد معناها وتتحول إلى نوع من الزينة لا أكثر.

النُّسَخ:

من المزايا الإضافية للبريد الإلكتروني إمكانية إرسال نسخة من الرسالة إلى جميع الأشخاص المعنيين مهما بلغ عددهم ودون أي عناء. ولكن الكثيـريـن يجـهلون في ذلك القـاعـدة البـسـيطة التي تميـز بين الرسـالة الأصليـة والنسـخة: مسـتـقبل الرسـالة الأصليـة هو الشـخص الوحيد المعني بالرد أو بالتصرف تبعاً لمضمون الرسالة، أما مستقبلي النسخ فما عليهم إلا أخذ العلم.

وبالإضافة إلى ذلك يمكنك أيضاً الاستفادة من ميزة (النسخة العمياء) التي تتيح لك إرسال نسخة من الرسالة إلى أحد الأشخاص دون أن يظهر اسمه بين مستقبلي الرسالة.

الملحقات:

يجب تحضير الملحقات بالشكل الذي يتيح للمستقبل طباعتها دون أية صعوبات. انتبه أيضاً إلى حجم الملفات الملحقة: إن تلقّي الملفات الضخمة عبر الشبكة يكلّف وقتاً طويلاً قد يضيق به مستقبل الرسالة.

احرص على أن يتم فحص جميع الملفات قبل إرسالها (وكذلك جميع الملفات الواردة إلى الشركة) بواسطة نسخة محدثة من أحد برامج الحماية من الفيروسات.

الرسائل الطيّارة / السلاسل:

اقطع من فضلك سلاسل الرسائل الطيّارة! فليس أبغض على من يمضي الساعات يومياً في قراءة بريده الإلكتروني والرد عليه من وابل رسائل التسلية التي تثير من النفور أكثر بكثير مما تحمل من الدعابة.

زمن الرد على الشبكة:

للوقت في شبكة الإنترنت معنى مختلف عنه في أوساط المراسلات التقليدية. إن على من يستخدم شبكة الإنترنت في معاملاته التجارية والعملية أن يكون أسرع من الذين يستخدمون البريد العادي. لكن الحقيقة في كثير من الحالات مؤلمة: يحتاج الرد على رسائل

البريد الإلكتروني في كثير من الشركات وقتاً طويلاً، وقد لا يأتي الرد مطلقاً.

لماذا هذه السرعة المحمومة؟ ببساطة لأن المرء عندما يرسل استفساراً ما في رسالة إلكترونية، يعرف تماماً أن رسالته ستظهر بعد لحظات على شاشة المستقبل، بينما يحتاج البريد العادي يوماً أو يومين أو أكثر من ذلك لإيصال الرسائل التقليدية.

وإذا لم يتلقَّ المرء جواباً على استفساره في اليوم التالي، ستساوره على الغالب الشكوك في جدية الشركة أو على الأقل في رغبتها في الرد. وليس في ذلك نوع من التحامل أو سوء النوايا، إنما هي السرعة الفائقة التي يتميّز بها هذا الوسط، والتي تجعل من الطبيعي أن يتوقع المرء الرد السريع بل والفوري.

ومما لا شك فيه أن على من يعتمد في عمله على البريد الإلكتروني أن يفتح بريده الوارد مرةً على الأقل في اليوم. وإذا تعذر ذلك لسبب أو لآخر، فعليه أن يكلّف أحد زملائه بهذه المهمة.

عوّد نفسك على الإجابة السريعة على التساؤلات التي ترد بواسطة البريد الإلكتروني. حاول أن ترد على الاستفسارات البسيطة مباشرةً بعد قراءتها، أو في أقرب فرصة. وعوّد نفسك قدر الإمكان على عدم مغادرة المكتب في آخر اليوم قبل أن تكون قد أجبت على جميع رسائل البريد الإلكتروني التي وردتك في ذلك اليوم.

إن من يسمح للرسائل بالتجمّع، يفقد الرؤية الشمولية فيما يتعلق ببريده الوارد. وبالأخص إذا كنت ممن يتلقّون يومياً سيلاً من الرسائل

الإلكترونية، فإن صندوق الوارد لديك سرعان ما سيمتلئ ويصبح من الصعب تمييز ما في داخله.

وبالطبع فإن هذا لا يعني أن تترك كل شيء آخر وتتفرغ للرد على الرسائل الإلكترونية. ولكن عليك إذا ما ارتأيت تأخير الرد بعض الشيء أن تعلم الطرف الآخر بذلك في رسالة قصيرة تشكره فيها على مبادرته إلى مراسلة شركتك، وتؤكد له اهتمامك برسالته، وتشير إلى الموعد المتوقع لإرسال الرد التفصيلي، وعندئذٍ لا يجوز في أية حال من الأحوال إهمال هذا الموعد أو تجاهله. ومن الأفضل في كثير من الحالات تقديم رد مباشر على جزء من التساؤلات وتأجيل الرد على الجزء الآخر إلى وقت لاحق.

أما فيما يتعلق بالرسائل الموجهة إلى أحد العناوين العامة، كعنوان الشركة أو عنوان أحد الأقسام على سبيل المثال، فإن من الضروري توزيع المسؤوليات داخل الشركة بشكل واضح. وهذا يشمل تحديد الشخص المسؤول عن متابعة هذه الرسائل بالإضافة إلى تحديد المهلة القصوى لإرسال الرد. إن ردود الشكر التي تظهر على الشاشة بشكل آلي لدى إرسال أحد الاستفسارات إلى الشركة عن طريق موقعها الخاص على الإنترنت كثيراً ما تتضمن وعوداً بالرد القريب («سنتصل بك قريباً» أو «سيصلك الرد المناسب في غضون الأيام الثلاثة القادم» أو ما إلى ذلك)، ومن البديهي أن عليك أخذ هذه الوعود على محمل الجد.

انتبه إلى ضرورة تنظيم شؤون البريد الإلكتروني فيما يخص حالات الغياب عن العمل. هناك العديد من الإمكانيات بدءاً بتكليف

أحد الزملاء بمتابعة بريدك في حال غيابك، وانتهاءً بتفعيل ميزة الرد الآلي المتضمنة في معظم برامج البريد الإلكتروني، والتي ترد على المرسل برسالة آلية قصيرة تخبره بلطف بأن الرد المنتظر سيتأخر بعض الوقت.

إدخال الإنترنت في مجال عملك:

بالإشارة إلى ما أوردنا في بداية فصل (المراسلات) ننصحك بالمراجعة الدقيقة لجميع نقاط الوصل بين الإنترنت وشركتك واحدة تلو الأخرى، والتأكد من أنها تحقق الفعالية المطلوبة.

ضمان التحديث المستمر لموقع الشركة على الإنترنت:

دون الخوض في التفاصيل المتعلقة بإعداد موقع خاص على شبكة الإنترنت نود هنا أن نؤكد على ضرورة تحديث الموقع وتطويره باستمرار وبشكل دوري. وهذا يحتاج بالطبع إلى بعض التخطيط. وكثيراً ما تكون آلية اتخاذ القرار في الشركة معقدة ومتشعبة (بغضّ النظر عن حجم الشركة)، مما يسبب بعض التأخير في أعمال التحديث والتطوير.

! إن موقعك على الإنترنت يمثل لوحة معلقة على صدرك. والتقصير في تحديث المعلومات الواردة في هذا الموقع يؤثر سلباً على صورة الشركة وسمعتها من جهة، ويضيّع عليك فرصاً ثمينة لتسويق المنتجات الجديدة التي لم يتم عرضها على موقع الشركة من جهة أخرى.

حدّد بما لا يقبل اللبس مسؤوليات كلّ من العاملين في شركتك وصلاحيات كلّ منهم فيما يتعلق باتخاذ القرار.

فكر لدى تصميم موقعك على الإنترنت أو لدى اختباره في إمكانيات التحديث المستمر لما تعرضه في هذا الموقع من معلومات. إن من يحمّل نفسه أكثر من طاقتها من حيث حجم المعلومات التي تتطلّب التحديث المستمر التي قد يقتضي تحديثها بحثاً مضنياً على الشبكة، يعرّض نفسه لخطر التقصير والعجز فضلاً عن خطر ارتكاب الأخطاء. ومن الأفضل في هذه الحالة أن تستغني عن جزء من المعلومات، وتضمن لنفسك بالمقابل إمكانية الاهتمام بتحديث الجزء الباقي بشكل مستمر ودون تأخير.

إذا أردت إظهار تاريخ آخر تحديث على موقعك، فعليك أن تنتبه إلى أن الموقع سرعان ما سيبدو قديماً إذا ما طالت الفترة الزمنية بين تحديث وآخر؛ ولذلك فإن من الأفضل عدم إظهار تاريخ التحديث إلا إذا كنت واثقاً من قدرتك على المحافظة على حداثة الموقع. وإنك لتجد على شبكة الإنترنت بعض المواقع التي يعود تاريخ آخر تحديث شهدته إلى ما قبل عام أو عامين أو أكثر، والأفضل في هذه الحالة عدم إظهار هذا التاريخ. وكذلك الحال بالنسبة للمواقع التي تقتصر على بعض المعلومات العامة التي لا تتطلب التحديث، حيث يستحسن هنا أيضاً عدم إظهار تاريخ التحديث.

إن التحديث أمرٌ ضروريّ أيضاً فيما يتعلق بالخدمات الإضافية التي تقدّمها على موقعك كزاوية أهم الأخبار أو سجلات الزوار على سبيل المثال. وإذا لم تكن واثقاً من قدرتك على الاهتمام بتحديث هذه

الخدمات بشكل مستمر، فالأجدر بك أن تقوم باستبعادها من موقعك. وزاوية الأخبار التي تخلو إلا من بضع رسائل يعود تاريخها إلى سنوات خلت، لا تخدم صورة شركتك وسمعتها في شيء، بل إنها تسيء إلى سمعة الشركة. وكذلك هي الحال بالنسبة إلى سجل الزوار.

تعمد الشركات الصغيرة على وجه الخصوص إلى تصميم مواقعها على الإنترنت بنفسها، أو إسناد هذه المهمة إلى أحد المعارف. لا تتسرع وفكر جيداً في جدوى ذلك بمراعاة كل من الجودة والكلفة وزمن الإنجاز.



٤ الهاتف

لقد بات الهاتف أحد أهم وسائل الاتصال في حياتنا المهنية اليومية. وكثيراً ما يخطئ المرء في تقدير أهمية هذا الجهاز، ولا يحسن الاستفادة من إمكاناته، وخاصةً فيما يتعلق بأمور التنظيم. إن من المفيد أن يراجع المرء تصرفاته ونشاطاته من وقت لآخر، وأن يمعن النظر في الأعمال التقليدية التي يقوم بها عادةً (هكذا ببساطة) دون الحاجة إلى التفكير. وهذا ينطبق بشكل خاص على استخدام الهاتف الذي يمثل وسيلة الاتصال الأساسية سواءٌ فيما يتعلق بالاتصالات الداخلية أو الخارجية.

سنتناول في هذا الفصل النقاط التالية:

- ← وضع خطة للأشخاص والأوقات.
- ← إمكانية الوصول إليك هاتفياً.
- ← تقنيات مساعدة.
- ← أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال.
- ← ظاهرة المكالمات الهاتفية المطوّلة.

وضع خطة للأشخاص والأوقات:

يتمحور الموضوع الأساسي هنا حول السؤال: (من ينجز ماذا ومتى؟). بالطبع لا يمكننا التدخل في جميع التفاصيل: فأنت لا تستطيع أن تضع خطةً لتلقّي المكالمات الهاتفية على سبيل المثال، ولكنك تستطيع بالتأكيد أن تحدد (الأطر المناسبة) لذلك. دعونا نلقي المزيد من الضوء على هذه النقطة:

أوقات الاتصال

أوقات (الاتصال إلى خارج الشركة):

إذا كان عملك يتطلب إجراء الكثير من الاتصالات الخارجية (الاتصالات إلى خارج الشركة) فعليك أن تسعى لتحديد الوقت المناسب للقيام بهذه الاتصالات: قد يختلف الأمر من شركة لأخرى ومن قطاع لآخر - ولكن على العموم يمكن القول إنك نادراً ما ستفلح في الوصول إلى الشخص المطلوب في فترة الظهيرة الممتدة بين الساعة الثانية عشرة والرابعة عشرة، حيث إن معظم الشركات تخصص هذه الفترة لاستراحة الظهيرة. وعلى الغالب فإن شخصاً ما سوف يرد على الهاتف ويتلقى رسالتك. لكن هذا لن يحلّ المشكلة، لأنك غالباً ما ستدخل في دوامة من الاتصالات أشبه ما تكون بلعبة كرة الطاولة، وقد يحالفك الحظ وتسعد في نهاية المطاف بالوصول إلى الشخص المطلوب.

مثال: إذا ألقينا نظرة فاحصة إلى عملاء إحدى الوكالات الإعلامية، نجد أنهم يتوزعون بين شركات الإعلان والدعاية، ودور النشر، والشركات الإنتاجية والخدمية. وهذا يفرض على العاملين في الوكالات الإعلامية تنوعاً كبيراً في إيقاعات العمل: بينما يتعذر الاتصال بشركات الإعلان قبل الساعة التاسعة أو التاسعة والنصف صباحاً، يبدأ العمل في الشركات الإنتاجية والخدمية عادةً قبل الثامنة صباحاً. وبينما تخلو الشركات الإنتاجية من العاملين في فترة ما بعد الظهيرة من أيام الجمعة لأن أغلب العاملين ينهون يوم

عملهم باكراً في آخر أيام أسبوع العمل، يستمر العمل في شركات الإعلان والدعاية إلى ما بعد الساعة السادسة مساءً.

إن من الضروري بالطبع أن تأخذ هذه الأوقات بعين الاعتبار لدى تنظيم يوم عملك، لكن من المهم أن تراعي أيضاً إيقاعك الذاتي وساعتك البيولوجية. لنفترض مثلاً أن عملك يبدأ في التاسعة صباحاً، وأن برنامجك لهذا اليوم يتضمن إجراء بعض المكالمات الهاتفية مع بعض عملائك وزبائنك، وأن من السهل الوصول إلى هؤلاء العملاء والزبائن في ساعات الصباح، ولكنك لسبب أو لآخر لا تجد في نفسك في هذا الوقت المبكر من النهار الاستعداد الكافي للتواصل مع الآخرين إلا في الحالات الاضطرارية. إن من الأفضل لك في هذه الحالة أن تؤخر مكالماتك الهاتفية ساعةً أو ساعتين وتبدأ يومك بإنجاز بعض المهام والأعمال الأخرى كقراءة بريدك (العادي والإلكتروني) والرد عليه، أو قراءة بعض الأدبيات المختصة أو غيرها من الأعمال المتضمنة في برنامجك لهذا اليوم والتي تنسجم بشكل أفضل مع إيقاعك الذاتي وساعتك البيولوجية.

أما إذا كان عملك متوقفاً على المعلومات التي تبتغي الوصول إليها عبر اتصالاتك الهاتفية، فلا شك أن من الأفضل أن تسعى للقيام بهذه الاتصالات بأسرع ما يمكن. وعليك أن تأخذ دائماً بالحسبان أن الطرف الآخر قد يحتاج إلى بعض الوقت لتجميع المعلومات المطلوبة، مما يؤدي إلى تأخير إضافي.

إذا لم توفق في إيجاد الشخص الذي تريد التحدث إليه، اترك له رسالة صوتية قصيرة تشير فيها بوضوح إلى ما تحتاج من معلومات.

عندئذ لن يضطر الطرف الآخر إلى مكالمة استفسارية إضافية، بل سيكون بوسعه أن يقوم بتجميع المعلومات المطلوبة لينقلها إليك مباشرةً في مكالمة هاتفية، أو عبر رسالة صوتية يتركها على جهازك في حال عدم وجودك في مكتبك.

إذا حاولت الاتصال بأحد عملائك وردّ عليك زميلٌ له يخبرك بأنه غير موجود ويسألك بلطف عن غايتك، فالأفضل لك بدلاً من الدخول في شرح تفصيلي قد يطول ولا يجدي نفعاً، أن تخبره بأنك سترسل رسالةً بالبريد الإلكتروني أو الفاكس توضّح فيها غايتك، وبأنك تنتظر الرد القريب من الشخص المطلوب. لا تنس أن تسأل عن عنوان البريد الإلكتروني أو رقم الفاكس إذا لم يكن بحوزتك.

الأوقات المحددة لاستقبال الاتصالات الهاتفية (داخل الشركة):

كثيراً ما تكون هذه الأوقات متطابقة مع أوقات الدوام. إلا أن هناك بعض الحالات التي تخالف ذلك: بعض الشركات تستقبل هواتفك على امتداد أوقات الدوام، لكنها لا تتيح لك بالضرورة التحدث إلى الشخص المطلوب. وفي بعض الأحيان يتولى أحد موظفي الشركة، كالسكرتيرة مثلاً، استقبال كافة الاتصالات الواردة من خارج الشركة، وتحديد مواعيد خاصة للتحدث إلى الشخص المطلوب ضمن فترات معينة يحددها نظام الشركة.

وبالرغم من أن لهذا التحديد من حيث المبدأ بعض المزايا الإيجابية، فإن له في أغلب الأحيان سلبياته الكبيرة: إن تحديد مواعيد خاصة لتلقي المكالمات الهاتفية يعبّر عن نظرة أنانية أحادية

الجانب لن تلقى القبول لدى الآخرين الذين لا يجدون بدّاً من التقيّد بهذه المواعيد التي قد تتعارض في كثير من الأحيان مع برنامجهم! ومن جهة أخرى فإن الكثير من المكالمات والمعاملات يتم تأخيرها دون أية أسباب حقيقية موجبة؛ إن المتابعة المباشرة لموضوع المكالمة قد لا تتطلب إلا جزءاً من الوقت الذي عادةً ما يضيع في الجدال حول أسباب التأجيل ومبرراته.

وبغض النظر عن ذلك فإن سهولة الاتصال بالأشخاص المعنيين في الشركة من الأمور الهامة التي تلعب دوراً أساسياً لدى المفاضلة بين شركة وأخرى، إنك إذا علمت أن بإمكانك دائماً الاتصال بهذه الشركة دون أي تعقيد، وأنك في كل مرة ستحصل على الجواب الشافي لاستفساراتك دونما تأخير، بينما يتطلب الأمر لدى شركة أخرى العديد من المحاولات والمزيد من الوقت، فستجد في ذلك بكل تأكيد سبباً كافياً لتفضيل الشركة الأولى على الأخيرة.

تذكّر على الدوام أن تقصيرك في هذا الجانب الهام إذا لم يؤدِّ إلى انقطاع حبل الود بينك وبين عملائك، فمن المؤكد أن من شأنه أن يدفعهم إلى شيء من التحفّظ على الأقل إذا ما أرادوا تزكية شركتك لدى بعض معارفهم وأصدقائهم: «إنها في الحقيقة شركة جيدة، ولكنك لن تجد لديهم إلا بشقِّ الأنفس من يردّ على هاتفك عند الضرورة». ولهذا بالتأكيد تبعاته التي لا يجوز التغاضي عنها.

وبالطبع فإن لأوقات دوام الشركة دوراً هاماً في ذلك. لا شكّ أن استراحة الظهيرة حقٌّ مشروعٌ للجميع، ولكن لا ضير من البحث في إمكانية تعيين شخص مناوب يتلقى الاتصالات في هذه الفترة الحرجة

من يوم العمل. فالأشخاص المهتمون بمنتج ما أو بخدمة ما غالباً ما يتصلون بالعديد من الشركات، وإذا ما رنّ الهاتف طويلاً في إحدى الشركات ولم يجد من يتلقّى المكالمة، أو ردّت أخيراً السكرتيرة الآلية، فإن هذا قد يضيّع على الشركة الكثير من الطلبات والكثير من الفرص. لكن هذا لا يعني مطلقاً أن عليك أن تكون جاهزاً في كلّ زمان ومكان لتلقّي اتصالات العملاء والزبائن.

من يقوم بماذا؟

إن التنظيم الجيد يضمن وجود الرجل المناسب في المكان المناسب. ولكن: كيف تحدد الشخص الأنسب لتولّي الرد على المكالمات الهاتفية المتعلقة بهذا المجال أو ذاك؟

مثال: قمتَ بتعيين شخص جديد في الشركة للقيام ببعض المهام المكتبية. وفجأةً خطر لك أن بإمكان هذا الشخص أن يتولّى أيضاً إجراء المكالمات الدعائية التي ترمي إلى توسيع قاعدة زبائن الشركة وعملائها. قد تكون هذه الفكرة في غير مكانها: فهذا النوع من الأعمال لا يناسب الجميع، وليس بمقدور كل شخص أن يتفاعل جيداً مع الآخرين ويلقى لديهم القبول المطلوب ويدير هذا النوع من الحوار بالشكل الذي يخدم مصلحة الشركة، كما أن على من يقوم بهذا العمل أن يتمتع بمعلومات واسعة وشاملة حول الشركة والقطاع الذي تعمل به وإلا فلن يقوى على إقناع الزبائن.

بالنسبة للتنظيم التخصصي: لنفترض أنك تعمل بشكل شبه فرديّ كمدرّب في مجال العلاقات العامة والتواصل. إنك والحالة هذه

تمثل بلا شك عماد شركتك. أما الأعمال الإدارية فليس هناك بدٌّ من إسنادها إلى شخص آخر. فإذا لم يكن هذا الشخص على اطلاع جيد ودقيق بطريقة تفكيرك وآلية عملك - وبالأخص إذا لم يكن ذا خبرة جيدة في مجال العلاقات والتواصل - فإنه سيترك انطباعاً سيئاً لدى تلقي المكالمات والرد عليها، ولن يتمكن من تقديم الأجوبة المناسبة على الأسئلة المتعلقة بمضمون وآلية عملك. وسوف يضيّع عليك فرصاً ثمينة عند كل اتصال. وسوف تضطر في كثير من الحالات إلى إجراء الاتصالات للرد على تساؤلات المهتمين ممن كانوا قد حاولوا الاتصال بشركتك، أو سوف تخسر هؤلاء الذين كان من المفترض أن يصبحوا زبائن جدد.

كل هذه المصاعب يمكن التغلب عليها - عندما يوظف المرء الطاقة والوقت اللازمين.

ابدأ إذاً بتحليل الوضع الحالي وطبيعة الطلبات والاستفسارات التي تصلك عبر الهاتف، وحاول بعد ذلك إيجاد الحل المناسب والمثالي - ليس فقط بما يناسب وضعك ومصلحتك الداخلية، أي من وجهة نظرك، ولكن أيضاً من وجهة نظر الزبائن وبما يتناسب مع متطلباتهم.

هل من المجدي تعيين شخص للرد على الهاتف؟

ليست كل شركة بالضرورة بحاجة إلى ذلك. ويمكن للشركات الصغيرة على وجه الخصوص إسناد هذه المهمة إلى أحد العاملين إلى جانب مهامه الأخرى، ومن الضروري تحديد البديل في حال غياب هذا الشخص.

لقد كانت لي بعض التجارب مع قاعدة (الكلّ يرد على الهاتف) المستخدمة على نطاق واسع في المكاتب الكبيرة والشركات التي تعتمد نظام النافذة الموحدة، وذلك خلال عملي كموظفة في إحدى هذه الشركات، وكذلك خلال عملي كمدربة. وأستطيع القول بأني لا أنصح بهذه الطريقة مطلقاً: إذا لم يكن لديك مقسم هاتف متطور يحوّل المكالمة تلقائياً إلى أحد الهواتف غير المشغولة، فإن هذه الطريقة سرعان ما تؤدي إلى تفشّي الإحساس بعدم المسؤولية عن الرد على الهاتف بين صفوف العاملين. كما أن رنين الهواتف المتواصل يعكّر جو العمل ويمنع العاملين من التركيز على العمل الذي بين أيديهم ويشغلهم عن ذلك بمراقبة بعضهم: «من يرفع أخيراً سماعة الهاتف ويريحنا من هذا الصوت؟». وهذا من شأنه أن يخفض من فاعلية العاملين، وأن يضر بمصلحة العمل!

الأسئلة المتكررة / الاستعلامات:

تعاون مع مساعديك في الشركة على إعداد لائحة بالأسئلة المطروحة بتكرار! وسوف ترى أن أغلب هذه الأسئلة يدور حول مسائل عامة لا يصعب على أحد من العاملين في الشركة تقديم المساعدة فيها، وقلّة قليلة منها فقط تتطرق بالفعل إلى أمور تخصصية تتطلب خبرة اختصاصية متميزة لا تتوفر إلا لدى عدد قليل من الأشخاص في الشركة (ولو أن معظم الأسئلة يعطي عادةً انطباعاً مخالفاً للحقيقة).

راجع مع مساعديك هذه الأسئلة وناقش معهم الأجوبة المناسبة! إن هذا النوع من التدريب يعطي العاملين في شركتك المزيد من الثقة

عند الرد على الهواتف الاستفسارية ويتيح لهم الإجابة على معظم التساؤلات والاستفسارات مباشرةً.

ومرةً أخرى نكون قد وصلنا إلى حل يرضي جميع الأطراف: فالشخص الذي اتصل مستفسراً سيسعد بالحصول على المعلومات المطلوبة بسرعة ودون أي تعقيد. كما أن الشركة ستوفر على نفسها الكثير من الاتصالات الاستفسارية الداخلية.

كلمة مفتاحية: تسجيل الملاحظات حول مكالمة هاتفية

إذا تلقى أحد العاملين في الشركة اتصالاً هاتفياً نيابةً عن أحد زملائه فمن الضروري أن يسجل بعض الملاحظات حول هذا الاتصال، وينبغي أن تتضمن هذه الملاحظات معلومات وافية عن مضمون الاتصال.

كما ينبغي أن تتضمن الملاحظات كافة المعطيات الهامة وفق ما تقتضيه آلية العمل في الشركة (يتميز تاريخ الميلاد بأهمية خاصة في قطاع التأمين على سبيل المثال) بالإضافة إلى معطيات الاتصال:

- ← اسم الشركة.
- ← اللقب (والاسم الأول) والكنية.

لا تقتصر أهمية الاسم الأول على حالة التشابه في الكنية بين العاملين في الشركة الواحدة، فمن المفترض أن يكون لديك قاعدة معطيات خاصة بعملاء الشركة وأن تسعى إلى تحديثها على الدوام. وكذلك فإن المخاطبة تأخذ طابعاً شخصياً محبباً

إذا ما تضمّن العنوان عبارة «السيدة ماريا هوبر» بدلاً من «السيدة هوبر».

من الضروري تسجيل اللقب (أي «السيد» أو «السيدة») بين المعطيات الشخصية في الملاحظات حول المكالمة. فقد لا يعطي الاسم الأول في حال وجوده دلالة واضحة على الجنس، ويصبح من الصعب مخاطبة الشخص بريدياً بشكل سليم، أو يضطر المرء لدى كتابة الرسالة إلى استخدام عبارات غير جميلة مثل «اتصل السيّد أو السيدة س.ع» أو «إلى السيد س.ع المحترم أو السيدة س.ع المحترمة».

← رقم الهاتف.

← رقم الفاكس أو عنوان البريد الإلكتروني (إذا كنت تستخدم هاتين الوسيلتين).

← مضمون واضح: موضوع المكالمة، عمَّ دار الحديث.

لا بد هنا من التنويه إلى أن رؤوس الأقلام نادراً ما تفصح عن مضمون واضح. إذا تضمنت ملاحظاتك على سبيل المثال كلمة: «فاتورة»، فإن هذه الكلمة لا تعبّر منفردةً عن أية معلومة. أيّة فاتورة هذه؟ وماذا يريد الشخص المتصل بخصوص هذه الفاتورة؟ إن الملاحظات يجب أن تأخذ في هذه الحالة الشكل التالي: «جرى إصدار الفاتورة ذات الرقم ١٢٣ بتاريخ ١٠ مايو / أيّار بشكل مكرّر». هذه معلومة واضحة يمكن الاستفادة منها واتخاذ الإجراءات المناسبة، وقبل كل شيء يستطيع المرء أن

يجمع كل المعطيات المتعلقة بالموضوع قبل الاتصال بصاحب العلاقة.

تجنّب في جميع الأحوال الملاحظات التقليدية التي لا تتضمن أية إشارة إلى الموضوع مثل «الرجاء إعادة الاتصال».

إلى جانب حقل المضمون فإن بعض حقول الخيارات الإضافية التي تحدد نوع الرد المطلوب قد أثبتت كفاءة إخبارية متميزة: هل المطلوب هو الإجابة / إعادة الاتصال، أم أن المتصل أراد فقط الحصول على بعض المعلومات وقد جرى تزويده بها، أو أنه أراد إيصال معلومة ما؟

⟵ التاريخ والتوقيت.

إن هذه المعلومات مهمة جداً لأنها تسمح بتحديد الأولويّات بشكل أفضل: إن مكالمة هاتفية جرت قبل خمس دقائق، وطلب فيها المتصل إعادة الاتصال بالسرعة الممكنة تقتضي المتابعة السريعة أكثر من مكالمة مضى عليها خمس ساعات. وبالإضافة إلى ذلك فإن هذه المعطيات تسمح بتكوين صورة أكثر وضوحاً ودقةً عن التسلسل الزمني لمجريات الأحداث في وقت لاحق. وهذه الميزة ذات أهمية كبيرة في كافة الأحوال، إلا أن أهميتها تبرز بشكل خاص في حالات الخلاف لاسيّما إذا ما اقتضى الأمر اللجوء إلى القضاء.

⟵ اسم الشخص الذي قام بتلقّي المكالمة (أو اختصار الاسم).

لا تعتمد على قدرة الآخرين على التعرف على كتابتك! اتفق مع زملائك على صيغة اختصار واضحة لأسماء الجميع في فريق العمل، أو اكتب ببساطة اسمك الكامل عندما تقوم بتدوين ملاحظات حول مكالمة هاتفية تلقيتها نيابةً عن أحد الزملاء. فبذلك تضمن تحقيق الفائدة المرجوة من عملية إعادة الاتصال بشكل سلس وفعال.

من الأفضل استخدام نموذج موحد لكتابة الملاحظات حول المكالمات الهاتفية. ويمكن هنا الاستعانة بالنماذج الجاهزة المعدّة لهذا الغرض والمتوفرة في المكتبات، أو إعداد نموذج خاص يتم نسخه وتوزيعه على جميع العاملين في الشركة. إن استخدام النموذج الموحد يحول دون إغفال بعض المعلومات الهامة، كما يقلّل من خطر تعرض الملاحظات للضياع، الأمر الذي كثيراً ما يحدث لدى استخدام قصاصات الورق الصغيرة. وعلاوةً على ذلك فإن هذه الطريقة تؤدي إلى تسريع خطوات العمل، حيث تسمح بإيجاد المعلومات المطلوبة بسرعة، بدلاً من أن يضطرَّ المرء في كل مرة إلى التنقيب في عبارات مطوّلة، تختلف باختلاف الشخص الذي قام بتلقّي المكالمة، بحثاً عن هذه المعلومة أو تلك.

ومن المهم تخصيص سطر في أعلى الصفحة يُذكر فيه اسم الشخص المعني بالمكالمة، لاسيّما إذا كان فريق العمل كبيراً، وكذلك إذا كان تلقّي المكالمات الهاتفية منوطاً بالعاملين في

المقسم. فوجود الاسم يوفر على الجميع المشاكل التي قد تنجم عن أخطاء التوزيع.

ملاحظة: ننصح أيضاً بالالتزام بهذا النموذج لدى إرسال الملاحظات إلى الشخص المعني عن طريق البريد الإلكتروني.

إمكانية الوصول إليك هاتفياً:

هل يتوجب أن تكون إمكانية الاتصال بك متاحةً في كل زمان ومكان؟ بالطبع لا. صحيحٌ أن من المهم أن تقدم كافة التسهيلات التي تضمن لزبائنك وعملائك تعاملاً بسيطاً ومريحاً، وأن ذلك يقتضي توفير إمكانية الاتصال بالشركة دونما تعقيد. ولكن ليس من الضروريّ أن تتولّى بنفسك الرد على هذا الاتصال أو ذاك، لا ضير في أن ينوب عنك أحد مساعديك الأكفّاء. إنّ من حقّك أن تضع العمل جانباً من وقت لآخر، لكن عليك أن تضمن وجود البديل المناسب: إن أحداً لن يشعر بالاستياء إذا ما تعذّر عليه الوصول إليك بشكل مباشر شريطة أن يتقن من ينوب عنك عمله؛ وذلك بأن يقوم بتقديم المعلومات اللازمة، أو أن يتولّى التنسيق لاتصال مباشر معك شخصياً في أقرب فرصة.

وفيما يخص موضوع إمكانية الوصول إليك هاتفياً بشكل عام فإن عليك الاهتمام بالنقاط التالية:

- ← إمكانية إيجادك هاتفياً بشكل شخصي.
- ← خدمة الهاتف / البديل.

- رسائل المجيب الآلي.
- الهاتف الجوال.

إمكانية إيجادك هاتفياً بشكل شخصي:

كيف يبدو الوضع حالياً؟ هل بالإمكان الوصول إليك هاتفياً بشكل شخصي؟ والمقصود هنا ليس فقط أن تكون سماعة الهاتف في الطرف الآخر من الخط موضوعة على أذنك، وإنما أيضاً أن تكون قادراً على الاهتمام بالمكالمة والتركيز على موضوعها، وألا تكون منشغلاً بأشياء أخرى أثناء المكالمة كحضور اجتماع أو قيادة السيارة على سبيل المثال.

لا تنس أن من غير اللائق بحق الأشخاص الآخرين أن تجري مكالمات هاتفية أثناء الاجتماع! لا يجوز ذلك إلا في الحالات الاضطرارية الطارئة. وإذا ما كنت تتوقع اتصالاً مهماً قد يقطع عليك مشاركتك الفعلية في مجريات الاجتماع، فالأجدر بك أن تخبر الآخرين قبل بدء الاجتماع بأنك قد تضطرّ إلى مغادرة الاجتماع لبضع دقائق بسبب أمر اضطراري هام، وأن تعتذر منهم عن ذلك مسبقاً.

إذا كنت ممن يتعذّر الوصول إليهم هاتفياً، فكّر في الأسباب الحقيقية لهذا الوضع، ودوّن هذه الأسباب! إنّ هذا غايةٌ في الأهمية؛ لأنه مفتاح الطريق إلى وضع خطة جديدة لتنظيم أفضل أو مراجعة الخطة الحالية وتخليصها من العيوب.

سجّل الآن كيف تتصرّف حيال المكالمات التي لم تستقبلها بنفسك!

هل تسارع مباشرةً إلى الاتصال بالطرف الآخر؟ أم تطلب من متلقّي المكالمة أن يخبر الطرف الآخر بأنك مشغولٌ في الوقت الحالي وأنك ستتصل به لاحقاً؟ هل تحتاج عادةً إلى فترة من الزمن قبل أن تبادر إلى الاتصال بالطرف الآخر؟ وإذا كان الأمر كذلك، كم تبلغ هذه الفترة؟ سجّل كل ما يخطر ببالك في هذا السياق.

يمكنك الآن التفكير بالحلول المناسبة: ما الذي تستطيع تحسينه في الحالات المختلفة؟ قد تتمكّن من النجاح في القضاء كلياً على أسباب تعذّر إيجادك هاتفياً، وقد تنجح في تقصير الفترة الزمنية الفاصلة بين ورود المكالمة ومبادرتك إلى الاتصال. وستجد في النقاط التالية المزيد من النصائح والأفكار المساعدة في هذا المجال.

خدمة الهاتف / البديل:

أيّاً كان الشخص الذي يقوم بتلقّي المكالمات نيابةً عنك، سواءٌ كان من العاملين في إحدى شركات الخدمات أو من أفراد عائلتك أو من مساعديك في الشركة، لا شكّ أنه أمرٌ جميلٌ أن يسمع المرء صوتاً بشرياً على الهاتف بدلاً من صوت المجيب الآلي. لاسيّما أن الكثيرين يشعرون بشيء من النفور حيال المجيب الآلي ويفضّلون التخلّي عن إمكانية ترك رسالة صوتية على هذا الجهاز. إلا أن من المهم أن يكون الانطباع الذي يخلّفه البديل لدى الجهة المتصلة ملائماً لأسلوبك في التعامل ومتوافقاً مع سياسة شركتك.

يعتمد واحدٌ من عملاء شركتنا على شركة خارجية للخدمات الهاتفية. ورغم أنني لا أعرف الكثير عن هذا العميل وعن شركته، لم

أحتج أكثر من اتصالين لأتأكد بما لا يقبل الشكّ أنّ الشخص الذي يقوم بالردّ على الهاتف ليس من عناصر هذه الشركة بل من العاملين في إحدى شركات الخدمات الهاتفية. وبالرغم من أنّ هذا الشخص قد قدّم نفسه كواحد من موظفي الشركة الموكلة، فقد بدت آلية التعامل مع المكالمة محفوفة بكثير من التعقيد. وأذكر أنني اضطررت في مكالمة واحدة للتحدّث إلى ثلاثة من الموظفين قبل أن أحظى بالشخص الذي أردت الاتصال به، وقد خلّف ذلك في ذاكرتي انطباعاً سيئاً جداً. ليس المقصود هنا أنّ الاعتماد على شركات الخدمات الهاتفية أمر سيئ! بالطبع لا! إنما أردت أن ألفت انتباهك إلى ضرورة التعرّف عن كثب على أسلوب عمل الشركة التي ترغب في تكليفها ومناقشة كافة التفاصيل المتعلقة بالمهام المطلوبة. ولا بأس في أن تجرّب بنفسك الاتصال والاستفسار حول إحدى القضايا التقليدية المتعلقة بعمل شركتك كي تأخذ صورة حقيقية عن واقع العمل وسير عملية تلقّي المكالمات.

وكما ذكرنا سابقاً فإن الوضع الأمثل يقضي بأن يملك الشخص الذي يردّ على الهاتف معلومات تفصيلية عنك شخصيّاً وعن طبيعة العمل في الشركة، بحيث يكون قادراً على إعطاء الأجوبة المناسبة عن كثير من أسئلة الزبائن والعملاء وطرح الأسئلة المناسبة التي تجعل التعامل مع المكالمة الهاتفية سريعاً وفعالاً.

رسائل المجيب الآلي:

تجدون المزيد من المعلومات حول تقنيات الاتصال الهاتفي بدءاً من الصفحة ٢٦١.

يدور الحديث في هذه الفقرة حول رسالة المجيب الآلي: من المهم أن تكون الرسالة قصيرة ومعبّرة. فالرسائل الطويلة تصيب المتصل بالنفور، وقد تدفعه إلى إنهاء المكالمة بشكل مبكر دون أن يترك أية رسالة صوتية. والرسائل القصيرة جداً تفتقر عادةً إلى بعض المعلومات الهامة.

المهم أن تراعي النقاط التالية:

← قدّم معلومات واضحة:

هل هناك أوقات محددة تتواجد خلالها في مكتبك إلى جوار الهاتف؟ اذكر هذه الأوقات بوضوح! واحرص على صحة هذه الأوقات وتأكد من استعدادك للالتزام بها. فليس أكثر إزعاجاً من أن يتّصل المرء في الثالثة والنصف بعد الظهر ليردّ عليه المجيب الآلي برسالة تقول: «.... تجدونا على هذا الرقم من الساعة الثالثة بعد الظهر وحتى ...»! وإذا ما اقتضى الأمر أن تغيب عن مكان عملك لفترة قد تطول، كأن تذهب لزيارة أحد المعارض أو يكون لديك موعد مطوّل مع أحد الزبائن على سبيل المثال، فعليك أن تذكر ذلك بوضوح في آخر الرسالة. إنّه لبديهيٌّ ألا تتواجد على مدار الساعة في مكان عملك، وبخاصة إذا كنت تدير أمور شركتك بمفردك. فإذا علم المتصل من رسالة المجيب الآلي ببعض خصوصيات برنامجك، سيدرك أنك لن تتمكّن من الاتصال به مباشرةً. وهذه المعلومة بحدّ ذاتها ستعينه على الانتظار دون أن يشغل نفسه بالتفكير في سبب تأخر ردّك، أو في محاولة الاتصال بك بطرق أخرى.

← خاطب الشخص المتّصل بلغة لطيفة واطلب منه أن يترك رسالة صوتية:

اشكر المتّصل على اتصاله بشركتك، واطلب منه بلطف أن يترك لك رسالة قصيرة على المجيب الآلي يذكر فيها على الأقل اسمه ورقم هاتفه. لا تنس أن الكثيرين بطبيعة الحال لا يميلون للتحدّث إلى المجيب الآلي، وأن على رسالتك بما تتضمّنه من رجاء لطيف ووعد صريح بالاتصال في أقرب وقت أن تزيد من احتمال ترك الرسالة الصوتية.

← قدّم وسائل اتصال بديلة:

اذكر رقم الفاكس أو عنوان بريدك الإلكتروني، بحيث تفتح أمام المتّصل أكثر من خيار للاتصال بك بالطريقة التي يرغب بها. وبالطبع فإن بإمكانك أيضاً أن تذكر رقم هاتفك الجوال (انظر الفقرة التالية).

من الضروري أن تأخذ أيام العطل المحلية في الحسبان.

كثيراً ما تغفل بعض الشركات أن أيام العطل الرسميّة قد تختلف من منطقة لأخرى. عليك أن تذكر سبب غيابك بوضوح! وقد يكون من الأفضل في بعض الحالات أن تكلّف أحد مساعديك بالبقاء في الشركة في بعض أيام العطل ليقوم بتلقّي المكالمات والردّ عليها.

الهاتف الجوّال:

هل من المفيد والمجدي أن تكون موجوداً هاتفياً في كل زمان ومكان من خلال الهاتف الجوّال؟ إن جدوى هذا الأمر محدودة جداً،

إذا ما استثنينا بعض مجالات العمل التي تتطلب الاستعداد الدائم لحالات الطوارئ، حيث يجب أن تكون إمكانية الاتصال بك متاحة على مدار الساعة وأينما كنت. وفي الواقع فإن الكثيرين من رجال الأعمال (العاديين) يغالون كثيراً في استخدام الهاتف الجوّال، مما ينعكس سلباً على أدائهم ونتائج عملهم.

لا تترك هاتفك الجوال جاهزاً لاستقبال المكالمات إلا عندما تكون واثقاً من أن الوضع يسمح لك بالتحدّث بحرية إلى الشخص المتصل والتركيز على موضوع المكالمة.

لا تنس أنّ لصوتك وللمؤثرات الصوتية المحيطة أيضاً أثراً كبيراً على سير المكالمة. فمن يبدو على عجلة من أمره خلال المكالمة لن يترك انطباعاً جيداً لدى الطرف الآخر، حتى ولو تمكّن من تقديم الأجوبة المناسبة على جميع استفساراته.

إن القاعدة غاية في الوضوح: أوقف هاتفك الجوال عندما تكون في اجتماع عمل! وكذلك عندما تكون جالساً في المطعم! لا يجوز أن يستثنى من هذه القاعدة إلا الحالات الطارئة والأمور المتّفق عليها مسبقاً. إن من غير اللائق على الإطلاق أن تهمل الشخص الذي تجالسه وتنشغل عنه بالحديث على هاتفك الجوّال.

إلا أنّ الهاتف الجوّال بشكل عام مفيدٌ جداً، واقتناؤه أمرٌ ضروريٌ. بمقدورك في جميع الأحوال الاستفادة من هاتفك الجوّال كجهاز يعمل في اتجاه واحد. وعلى سبيل المثال فإننا نعتمد على الهاتف الجوّال في فترات غيابنا عن الشركة كوسيلة تتيح لنا الاستماع

بشكل دوريّ إلى الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والردّ عليها في الوقت المناسب. وبذلك فإننا نسيطر على الموقف بشكل جيّد، ولا نسمح لجهاز الهاتف الجوّال أن يقاطعنا خلال الساعات التي نمضيها في الإشراف على التدريب مثلاً، بل نؤجّل الاتصال إلى أوقات الاستراحة. وإذا ما تطلّب الأمر قدراً أطول من الوقت، فإننا نكتفي باتصال سريع نخبر خلاله الطرف الآخر بأننا قد تلقّينا رسالته ونتفق معه على موعد قريب لاتصال مطوّل يعطي الموضوع حقّه من الوقت والاهتمام. أما رقم هاتفنا الجوال فلا داعي للبوح به لأيّ شخص كان، حيث إننا نحرص على الدوام على توفير إمكانية الوصول إلينا عن طريق هاتف المكتب والمجيب الآلي.

مثال: أحد أصحاب المهن الحرّة الذين تفرض عليهم طبيعة عملهم أن يمضوا معظم يومهم خارج المكتب متنقلين من زبون إلى آخر، لاحظ أنه يضيّع بعد كلّ زيارة يقوم بها وقتاً طويلاً وثميناً في سماع وفرز الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والتي تكون قد تدفقت عبر خطّ المكتب أثناء هذه الزيارة، لذلك لم يتردد الرجل كثيراً بل سارع إلى تعيين شخص لتلقّي الاتصالات في المكتب واختيار المهم منها وإخباره في رسالة قصيرة بأن عليه أن يتصل بهذا الرقم أو ذاك - أو بالمكتب إذا كان هناك الكثير من الأخبار الهامة التي يتعذّر نقلها في رسالة قصيرة. وهكذا فقد تمكن الرجل من استثمار وقته بشكل أفضل وتحقيق سرعة أكبر في الاستجابة لطلبات الزبائن.

خلاصة: ليس مهماً أن يتمكن زبائنك وعملاؤك من الوصول إليك تحديداً في كلّ زمان ومكان عبر شبكة الهاتف، بقدر ما هو مهمٌّ أن

يحظى الشخص المتّصل برد لطيف وخبير يزوّده بما يطلب من معلومات - أو بمعلومات واضحة ومحدّدة عن طريق المجيب الآلي، على أن تسارع بالطبع إلى الاهتمام بالرسائل الصوتية والاستجابة لما تتضمّن من طلبات واستفسارات دونما تأخير. إنّ هذا لا يترك انطباعاً جيداً وحسب (بصرف النظر عن أنّه أمرٌ بديهيٌّ أن تتعامل مع طلبات الزبائن بسرعة وبدرجة كبيرة من المسؤولية)، بل يساهم أيضاً إلى حد بعيد في بناء الثقة بين الشركة وزبائنها.

تقنيات مساعدة:

الهاتف:

يرى البعض في جهاز الهاتف (كائناً مجهولاً) لا يعرفون منه إلا السمّاعة وأزرار الأرقام. والحقيقة أن نظرة موضوعية سريعة تكفي ليستبين المرء أن دراسة كتيّب إرشادات التشغيل بعناية ليست ضرباً من إضاعة الوقت. إن من المفيد بل والضروريّ أن تتعرّف على الإمكانيات التقنية التي يوفرها جهاز الهاتف: من تخزين الأرقام المهمّة إلى مفاتيح الطلب السريع وصولاً إلى تحويل المكالمات وإمكانية الاتصال بعدّة خطوط بآن واحد (تقنية المؤتمرات الهاتفية).

انتبه إلى أن بعض الوظائف تحتاج إلى مواصفات خاصة في شبكة الاتصال (بعض الوظائف لا تعمل إلا على شبكة ISDN). ويمكنك الاستفسار حول النقاط الغامضة في هذا الخصوص لدى الجهة المسؤولة عن شبكة الاتصالات.

يف وخـبـيـر يزوّده بما يطلب من
ومحـدّدة عن طريق المجيب الآلي،
بالرسائل الصوتية والاستجابة لما
ت دونما تـأخيـر. إنّ هذا لا يتـرك
ر عن أنّه أمرٌ بديهيٌّ أن تتعامل مع
رة من المسؤولية)، بل يساهم أيضاً
ركة وزبائنها.

(كائناً مجهولاً) لا يعرفون منه إلا
ة أن نظرة موضوعية سريعة تكفي
ادات التشغيل بعناية ليست ضرباً
، بل والضروريّ أن تتـعـرّف على
جهاز الهاتف: من تخزين الأرقام
صولاً إلى تحويل المكالمات وإمكانية
نية المؤتمرات الهاتفية).

حتاج إلى مواصفات خاصة في
لا تعمل إلا على شبكة ISDN).
الغامضة في هذا الخصوص لدى
.

تخزين أرقام الهواتف المهمة:

إن العنوان يفصح مباشرةً
تخزين أرقام الهواتف التي تحتاج
داخل جهازك. وسرعان ما ستلمس
الوظيفة. ولكن احرص على ألا ت
بالفعل، وإلا تضخّم حجم دليلك
الرقم المطلوب.

يتمّ إيجاد الرقم المطلوب عاد
الدليل الإلكتروني، أو بمساعدة آلي

من المهم هنا -كما في أيّ
السليمة والترتيب الواضح للأسم
إدخال اسم الشركة بالإضافة إلى
بإحدى الشركات التي تربطها بش
المسؤول في الشركة قد يتغير
الشركة في الدليل يتيح لبعض م
للاتصال بهذه الشركة عند الضرو
المعني. ومن المهم أيضاً التمييز بي
بالنسبة للأسماء التي ترد في الدل

مفاتيح الطلب السريع:

إن معظم أجهزة الهاتف الت
بإمكانية ربط الأرقام الهامّة ببعض
معيّن من المفاتيح (الأزرار الوظيفية

بشكل دوريّ إلى الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والردّ عليها في الوقت المناسب. وبذلك فإننا نسيطر على الموقف بشكل جيّد، ولا نسمح لجهاز الهاتف الجوّال أن يقاطعنا خلال الساعات التي نمضيها في الإشراف على التدريب مثلاً، بل نؤجّل الاتصال إلى أوقات الاستراحة. وإذا ما تطلّب الأمر قدراً أطول من الوقت، فإننا نكتفي باتصال سريع نخبر خلاله الطرف الآخر بأننا قد تلقّينا رسالته ونتفق معه على موعد قريب لاتصال مطوّل يعطي الموضوع حقّه من الوقت والاهتمام. أما رقم هاتفنا الجوال فلا داعي للبوح به لأيّ شخص كان، حيث إننا نحرص على الدوام على توفير إمكانية الوصول إلينا عن طريق هاتف المكتب والمجيب الآلي.

مثال: أحد أصحاب المهن الحرّة الذين تفرض عليهم طبيعة عملهم أن يمضوا معظم يومهم خارج المكتب متنقلين من زبون إلى آخر، لاحظ أنه يضيّع بعد كلّ زيارة يقوم بها وقتاً طويلاً وثميناً في سماع وفرز الرسائل الصوتية المخزّنة في ذاكرة المجيب الآلي والتي تكون قد تدفقت عبر خطّ المكتب أثناء هذه الزيارة، لذلك لم يتردد الرجل كثيراً بل سارع إلى تعيين شخص لتلقّي الاتصالات في المكتب واختيار المهم منها وإخباره في رسالة قصيرة بأن عليه أن يتصل بهذا الرقم أو ذاك – أو بالمكتب إذا كان هناك الكثير من الأخبار الهامة التي يتعذّر نقلها في رسالة قصيرة. وهكذا فقد تمكن الرجل من استثمار وقته بشكل أفضل وتحقيق سرعة أكبر في الاستجابة لطلبات الزبائن.

خلاصة: ليس مهماً أن يتمكن زبائنك وعملاؤك من الوصول إليك تحديداً في كلّ زمان ومكان عبر شبكة الهاتف، بقدر ما هو مهمٌّ أن

يحظى الشخص المتّصل برد لطيف وخبير يزوّده بما يطلب من معلومات - أو بمعلومات واضحة ومحدّدة عن طريق المجيب الآلي، على أن تسارع بالطبع إلى الاهتمام بالرسائل الصوتية والاستجابة لما تتضمّن من طلبات واستفسارات دونما تأخير. إنّ هذا لا يترك انطباعاً جيداً وحسب (بصرف النظر عن أنّه أمرٌ بديهيٌّ أن تتعامل مع طلبات الزبائن بسرعة وبدرجة كبيرة من المسؤولية)، بل يساهم أيضاً إلى حد بعيد في بناء الثقة بين الشركة وزبائنها.

تقنيات مساعدة:

الهاتف:

يرى البعض في جهاز الهاتف (كائناً مجهولاً) لا يعرفون منه إلا السمّاعة وأزرار الأرقام. والحقيقة أن نظرة موضوعية سريعة تكفي ليستبين المرء أن دراسة كتيّب إرشادات التشغيل بعناية ليست ضرباً من إضاعة الوقت. إن من المفيد بل والضروريّ أن تتعرّف على الإمكانيات التقنية التي يوفرها جهاز الهاتف: من تخزين الأرقام المهمّة إلى مفاتيح الطلب السريع وصولاً إلى تحويل المكالمات وإمكانية الاتصال بعدّة خطوط بآن واحد (تقنية المؤتمرات الهاتفية).

انتبه إلى أن بعض الوظائف تحتاج إلى مواصفات خاصة في شبكة الاتصال (بعض الوظائف لا تعمل إلا على شبكة ISDN). ويمكنك الاستفسار حول النقاط الغامضة في هذا الخصوص لدى الجهة المسؤولة عن شبكة الاتصالات.

تخزين أرقام الهواتف المهمة:

إن العنوان يفصح مباشرةً عن ماهيّة هذه الوظيفة: بإمكانك تخزين أرقام الهواتف التي تحتاجها بتكرار في دليل إلكتروني موجود داخل جهازك. وسرعان ما ستلمس الفائدة الكبيرة التي تقدّمها هذه الوظيفة. ولكن احرص على ألا تخزّن سوى الأرقام التي تحتاجها بالفعل، وإلا تضخّم حجم دليلك على حساب الفعالية وسهولة إيجاد الرقم المطلوب.

يتمّ إيجاد الرقم المطلوب عادةً عبر البحث المباشر في صفحات الدليل الإلكتروني، أو بمساعدة آلية بحث خاصة.

من المهم هنا -كما في أيّ دليل آخر- أن تحافظ على البنية السليمة والترتيب الواضح للأسماء والأرقام في دليلك. احرص على إدخال اسم الشركة بالإضافة إلى اسم الشخص عندما يتعلق الأمر بإحدى الشركات التي تربطها بشركتك علاقات عمل، إذ أن الشخص المسؤول في الشركة قد يتغير من وقت لآخر. كما أن وجود اسم الشركة في الدليل يتيح لبعض مساعديك إمكانية استخدام جهازك للاتصال بهذه الشركة عند الضرورة دون الحاجة لمعرفة اسم الشخص المعني. ومن المهم أيضاً التمييز بين الرقم الخاص ورقم العمل لاسيّما بالنسبة للأسماء التي ترد في الدليل أكثر من مرّة.

مفاتيح الطلب السريع:

إن معظم أجهزة الهاتف التي تجدها اليوم في الأسواق مزوّدة بإمكانية ربط الأرقام الهامّة ببعض مفاتيح الطلب السريع أو بتآلف معيّن من المفاتيح (الأزرار الوظيفية) وأزرار الأرقام.

تسمح لك هذه الوظيفة بالاتصال بهذا الرقم أو ذاك من الأرقام الهامّة التي تحتاجها بشكل متكرّر عبر ضغطة واحدة على المفتاح المناسب. وبالطبع فإن من المهم هنا أيضاً أن تكتب بوضوح اسم الشخص أو الشركة إلى جانب كلٍّ من مفاتيح الطلب السريع (قد تقتضي الضرورة أن يلجأ أحد مساعديك لاستخدام جهازك، وبالتأكيد فإن قدرته على الإفادة من الوظائف المساعدة التي يقدّمها الجهاز تتوقف على دقّة ووضوح ما تقدّمه من توصيف لهذه الوظائف).

يتكوّن كلٌّ من مفاتيح الطلب السريع كما ذكرنا من تآلف معيّن من الأزرار الوظيفية والرقمية. وتبعاً لنوع الجهاز يتّسع أو يضيق المجال الرقمي المتاح للاستخدام في مفاتيح الطلب السريع. وهكذا يمكن اختصار رقم هاتف أحد الأشخاص المقيمين في مدينة لندن مثلاً عبر المفتاح ١٠٠ # علماً أنّ هذا الرقم قد يمتد على أكثر من أربع عشرة مرتبة عندما تطلبه من خارج المملكة المتحدة.

نظّم قائمة بمفاتيح الطلب السريع! وضَعْها إلى جانب جهاز الهاتف، أو في أيّ مكان آخر يسمح بأن تكون على مرمى نظرك عندما تستخدم الجهاز.

هناك بالتأكيد العديد من أرقام الهواتف التي يحتاجها جميع العاملين في الشركة. ومثال ذلك أرقام فروع الشركة في الخارج، أو أرقام شركات الشحن ومكاتب البريد السريع، أو أرقام مكاتب سيارات الأجرة وبعض مطاعم الوجبات السريعة. وفي معظم الشركات فإنّ أحداً لا يكلّف نفسه عناء إعداد قائمة بمفاتيح الطلب السريع تضم هذه الأرقام الهامّة وتوفر على الجميع الجهد والوقت. قم بإعداد مثل

هذه القائمة! وستندهش من حجم التسهيلات الكبيرة التي تقدّمها لجميع العاملين في الشركة. وبالطبع فإن هذه القائمة تحتاج إلى بعض التحديث من وقت لآخر.

يمكن أيضاً الاستفادة من وظيفة مفاتيح الطلب السريع لدى استخدام جهاز الفاكس أو برنامج الفاكس على جهاز الحاسوب.

تحويل الاتصال:

تتيح لك هذه الوظيفة إمكانية تحويل الاتصال في فترات غيابك عن مكان عملك: داخلياً إلى أحد زملائك أو مساعديك (بناءً على اتفاق مسبق طبعاً)، أو خارجياً إلى أيّ خطّ تريد، أو إلى علبة الرسائل الهاتفية.

هناك العديد من الخيارات المختلفة لدى تفعيل تحويل الاتصال: كالتحويل الثابت (حيث يحوّل الاتصال مباشرةً إلى الخط الآخر دون أن يرنّ الهاتف المطلوب أساساً)، والتحويل المتأخر (يجري التحويل بعد عدد محدّد من الرنّات).

فيما يلي بعض الأمثلة حول إمكانيات الاستفادة من هذه الوظيفة:

← في المكتب: إذا لم ترفع السماعة بعد عدد معيّن من الرنّات يتحوّل الاتصال تلقائيّاً إلى خط أحد الزملاء، أو إلى المقسم، أو إلى علبة الرسائل الهاتفية.

← هل تميل إلى متابعة عملك من مواقع عديدة؟ تارةً من الشركة وأخرى من مكتبك المنزلي؟ إن الاستثمار الجيّد لوظيفة تحويل

الاتصال يسمح لك - أينما كنت - باستقبال جميع الاتصالات دون أن يلاحظ الشخص المتصل أيّ شيء.

← إذا كنت كثير السفر يمكنك تحويل اتصالاتك إلى جهازك الجوّال واستقبال المكالمات أثناء السفر كما لو كنت في مكتبك.

اكتفِ في عملية التحويل المتأخر بعدد قليل من الرنات!

إنك عندما تكون في مكتبك لن تحتاج أكثر من رنتين أو ثلاث لتسارع إلى رفع السماعة. لا تحمّل الشخص المتصل مغبّة الانتظار لعدد غير محدود من الرنّات!

! استفسر مسبقاً عن التكاليف المتعلّقة بالتحويل! لدى تحويل الاتصال إلى الهاتف الجوال على سبيل المثال يترتّب عليك دفع الرسوم المرتفعة المرتبطة بالاتصال من خطّ أرضيّ إلى شبكة الجوال. ومهما بلغت التكاليف فإن هذه الخدمة تمثّل في كثير من الحالات ضرورة حيويّة واقتصادية نظراً لما يمكن أن يتوقّف على هذا الاتصال أو ذاك من مكاسب.

إعادة الاتصال آليّاً:

بدلاً من تكرار محاولة الاتصال وسماع إشارة مشغول في كلّ مرة، بإمكانك الاستفادة من وظيفة إعادة الاتصال آليّاً: بمجرّد أن يفرغ الطرف الآخر من مكالمته سيرنّ هاتفك وهاتفه بآن واحد.

إذا كنت ممن يُجرون الكثير من الاتصالات داخل الشركة فعليك أن تستفيد من إمكانيات شاشة الإظهار في

جهازك. تقدّم هذه الشاشة لدى بعض الأجهزة معلومات هامة عن حالة الشبكة الداخلية: أيٌّ الأجهزة المربوطة على الشبكة مشغول، وأيّها جاهز لاستقبال الاتصال. تقدّم هذه الإمكانية خدمات رائعة! حيث يرى المرء مباشرةً لدى إجراء المكالمات الداخلية وكذلك لدى تحويل المكالمات الخارجية ما إذا كان الخط المطلوب جاهزاً أم مشغولاً. وهذا يوفّر الكثير من الوقت ومن المحاولات غير الضرورية. وإذا كانت شاشة العرض لا تتّسع لعرض حالة كافّة خطوط الشبكة فبإمكانك انتقاء الخطوط الأكثر أهمّيةً من حيث عدد الاتصالات وحذف الخطوط الأقلّ أهمّيةً من نافذة العرض.

وإذا لم يكن جهازك مزوّداً بشاشة عرض، فمن المجدي أن تلقي نظرة في المتاجر المتخصصة. حيث إن الأسواق تزخر بمختلف أنواع الأجهزة التي تناسب منظومات الاتصال المختلفة: ابتداءً من الأجهزة البسيطة التي تقتصر على الوظائف التقليدية، وانتهاءً بتلك الأجهزة المزوّدة بكل ما يخطر في البال من وظائف وخدمات.

لا بد من توفّر هذه الوظيفة في أجهزة المقسم على الأقل، إذ لا يستطيع مقسم الهاتف العمل بشكل فعال وموجّه دون توفّر هذه التقنية. وإذا كان المقسم في شركتك ما يزال يعتمد على الأجهزة التقليدية، فالأولى بك أن تسارع إلى مراجعة الشركات المختصة التي تتعامل معها، وعلى الغالب فإنك ستجد لدى هذه الشركات بعض الأجهزة والتقنيات المتممة التي من شأنها تحديث مقسمك وتزويده بالخدمات المطلوبة.

! عـادةً مـا تُظهـر شـاشـة العـرض في أجـهـزة ISDN رقم هـاتف المتصل تلقـائياً لـدى استقبال الاتصال. ولما كان إدخال هذا الرقم يتم من قبل صـاحب الجهـاز بشكل كيفي، فإن الرقم الذي يظهـر على الشاشة لا يمثّل بالضرورة رقم الشخص المتصل. فقد يستخدم الشخص جهازاً آخر غير جهازه، وقد يخطئ في إدخال الرقم. وقد يدخل البعض رقماً منقوصاً عن قصد كي لا يكون رقمه في متناول الجميع.

لا تثق بالرقم الذي يظهر على شاشة العرض! بل اسأل الشخص المتصل عن رقم هاتفه. يمكنك مثلاً أن تقول: «أرى رقم هاتفك على الشاشة وهو xx xx xx»، وعندها سيقوم الشخص المتصل بتأكيد الرقم أو تصحيحه.

بقي أن نمرّ بسرعة على مسألة استخدام مكبّر الصوت: إيّاك أن تضغط مفتاح مكبّر الصوت ببساطة ودون استئذان الطرف الآخر أثناء المكالمة! إذ إنّ في ذلك تصرفاً غير لائق، سواءٌ أكنت ترمي إلى إعطاء شخص ثالث فرصة سماع المكالمة، أو إلى تحرير يديك من السمّاعة. فالطرف الآخر سيشعر على الفور أنّك تتحدّث عبر مكبّر الصوت (من خلال الصدى) – ناهيك عن أنّ جودة الصوت ستتدنّى كثيراً بالمقارنة مع الحديث عبر السماعة، وفي ذلك إزعاج لكلا الطرفين، حيث سيضطران إلى السؤال والتكرار، مما يؤثر سلباً على سير المكالمة.

كما إنه ببساطة من غير اللائق أن تحوّل المكالمة الهاتفية التي يُفترض أن تكون حديثاً بين شخصين إلى حديث مفتوح من خلال السماح لأشخاص آخرين بسماع المكالمة دون معرفة وموافقة الطرف الآخر.

إذا كانت لديك أسبابٌ موجبة للتحدّث عبر مكبّر الصوت، فعليك في جميع الأحوال أن تستأذن الطرف الآخر أولاً قبل أن تمدّ يدك إلى مفتاح مكبّر الصوت.

المجيب الآلي / الرسائل الصوتية:

سبق أن ناقشنا أهمّ النقاط المتعلقة باستخدام المجيب الآلي. ونودّ هنا أن نضيف بعض النقاط المتعلقة بالناحية التقنية.

تبعاً لنوع الجهاز والمنظومة والشركة المسؤولة عن شبكة الاتصالات تجد اليوم العديد من الخيارات المختلفة فيما يتعلق بالمجيب الآلي:

← بعض أجهزة الهاتف مزوّدة بوظيفة المجيب الآلي كتقنية مبنية في الجهاز.

← ويمكنك بالطبع ربط مجيب آلي خارجي بجهازك.

← كما يمكنك في بعض الحالات الاستفادة من خدمة الرسائل الصوتية في منظومة الاتصال أو لدى الشركة المسؤولة عن شبكة الاتصالات.

انتبه لدى شراء الجهاز إلى جودة الصوت وإلى مدى ملاءمة الوظائف التي يقدّمها الجهاز لاحتياجاتك الشخصية.

هناك فروق كبيرة بين جهاز وآخر: بدءاً من التسجيل على شريط كاسيت وانتهاءً بالتسجيل الرقمي على لوحة إلكترونية صغيرة مبنية في دارات الجهاز. ومن غير المستبعد أن تحظى بجهاز جيّد بسعر معقول. لكننا ننصحك بعدم التوفير في كلفة جهاز المجيب الآلي، إذ إنّ ما ستكسبه من حيث جودة الصوت والميزات الفنيّة وسهولة الاستخدام سرعان ما سيعوّض فارق السعر.

فكّر قبل شراء المجيب الآلي بالوظائف التي يجب أن يوفرها هذا الجهاز، وانطلق في ذلك من احتياجاتك الشخصية. وعلى سبيل المثال فإن الزمن المخصص للرسالة الإخبارية يختلف كثيراً من جهاز إلى آخر: بينما لا يتجاوز هذا الزمن في بعض الأجهزة عدّة ثواني، يتيح بعضها الآخر زمناً مفتوحاً لهذه الرسالة.

وكذلك فإن ما يقدّمه المجيب الآلي من معلومات إضافية عن المكالمات التي قام باستقبالها يمكن أن يلعب دوراً هاماً لدى اختيار الجهاز: إن بعض الأجهزة المتطورة تعطيك تاريخ وزمن استقبال المكالمة إلى جانب الرسالة الصوتية التي قام المتصل بتركها.

انتبه قبل كل شيء إلى آلية سماع الرسائل المسجلة عبر خط هاتفي آخر! إنّ من الضروري، وبالأخصّ إذا كنت من رجال الأعمال، أن تقوم بالاتصال بجهازك بشكل دوريّ في فترات غيابك عن المكتب، لكي تتمكنّ من مواكبة المستجدّات والتفاعل معها بالسرعة المطلوبة حتّى أثناء السفر.

قم بتجريب الجهاز قبل شرائه! تأكد من جودة الصوت وسهولة الاستخدام.

إن بعض الأجهزة تمحو المعالم الشخصية للصوت فيغدو أقرب إلى صوت الآلة، وهذا يترك بالطبع انطباعاً غير محترف وغير مريح. وقد تصل رداءة الصوت في بعض الحالات إلى الحد الذي يتعذّر معه على الطرف الآخر فهم الرسالة.

سنحاول فيما يلي أن نضع بين يديك أهم أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال. قد يجد البعض هذه الأسس والقواعد للوهلة الأولى بسيطةً إلى حدّ السخف، إذ إن بعضها يبدو بديهياً وبعضها الآخر يتناول تفاصيل مملّة. والحقيقة أن عدم إعطاء هذه الجوانب ما تستحقّه من الاهتمام يمثّل الخلل الحقيقي الذي يكمن وراء الأخطاء الكثيرة الشائعة فيما يخص استخدام جهاز الهاتف.

الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال:

يمكنك أن تصف اتصالاتك الهاتفية بأنها فعّالة عندما تحقق النقاط التالية:

- تترك انطباعاً إيجابيّاً يعزّز سمعتك الجيّدة.
- تكون موجهة وهادفة.
- تحترم الطرف الآخر وتقدّر قيمة الوقت (وقتك ووقت الطرف الآخر).
- تحقّق المردود الأمثل بأقلّ قدرٍ من الجهد.

قم بتجريب الجهاز قبل شرائه! تأكد من جودة الصوت وسهولة الاستخدام.

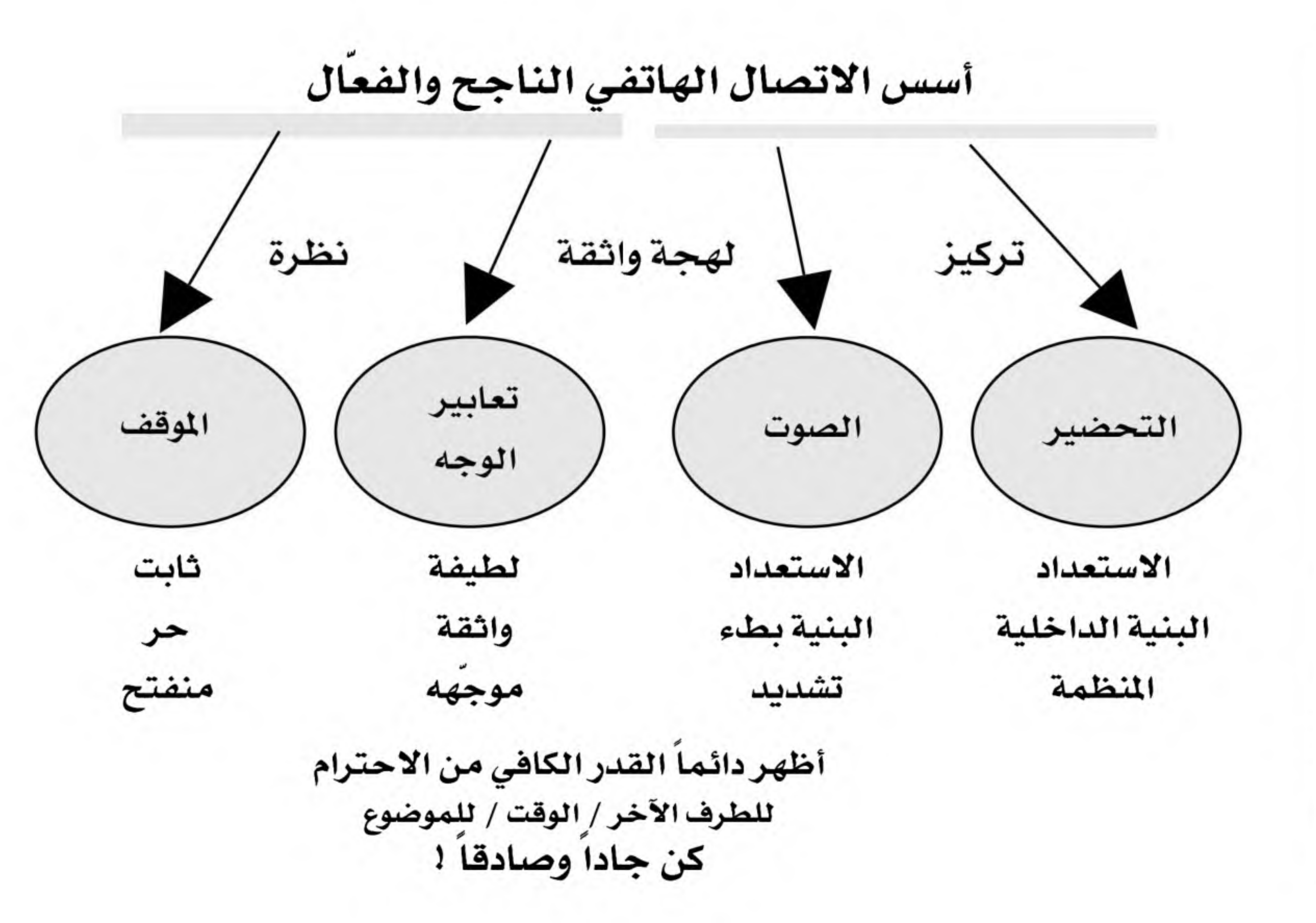
إن بعض الأجهزة تمحو المعالم الشخصية للصوت فيغدو أقرب إلى صوت الآلة، وهذا يترك بالطبع انطباعاً غير محترف وغير مريح. وقد تصل رداءة الصوت في بعض الحالات إلى الحد الذي يتعذّر معه على الطرف الآخر فهم الرسالة.

سنحاول فيما يلي أن نضع بين يديك أهم أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال. قد يجد البعض هذه الأسس والقواعد للوهلة الأولى بسيطةً إلى حدّ السخف، إذ إن بعضها يبدو بديهياً وبعضها الآخر يتناول تفاصيل مملّة. والحقيقة أن عدم إعطاء هذه الجوانب ما تستحقّه من الاهتمام يمثّل الخلل الحقيقي الذي يكمن وراء الأخطاء الكثيرة الشائعة فيما يخص استخدام جهاز الهاتف.

الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال:

يمكنك أن تصف اتصالاتك الهاتفية بأنها فعّالة عندما تحقق النقاط التالية:

- ⟵ تترك انطباعاً إيجابيّاً يعزّز سمعتك الجيّدة.
- ⟵ تكون موجهة وهادفة.
- ⟵ تحترم الطرف الآخر وتقدّر قيمة الوقت (وقتك ووقت الطرف الآخر).
- ⟵ تحقّق المردود الأمثل بأقلّ قدرٍ من الجهد.


أسس الاتصال الهاتفي الناجح والفعّال
تركيز
لهجة واثقة
نظرة
التحضير
الصوت
تعابير الوجه
الموقف
الاستعداد
البنية الداخلية
المنظمة
الاستعداد
البنية بطء
تشديد
لطيفة
واثقة
موجّهه
ثابت
حر
منفتح
أظهر دائماً القدر الكافي من الاحترام
للطرف الآخر / الوقت / للموضوع
كن جاداً وصادقاً !

يبيّن الشكل السابق مخططاً عاماً لأسس الاتصال الناجح والفعّال. وسنعرض فيما يلي شرحاً تفصيليّاً للمفاهيم الواردة في هذا المخطط وكيفيّة الاستفادة منها:

التحضير:

إنّ بالإمكان دائماً القيام ببعض الإجراءات التحضيرية التي تساعد على نجاح المكالمة سواء فيما يتعلّق بالاتصالات التي تجريها أم تلك التي تتلقّاها. ونقصد بالتحضير هنا المعنى الأوسع للكلمة. سنزوّدك ببعض المفاهيم والأفكار التي من شأنها أن تساعدك في إلقاء نظرة تحليليّة على الوضع وتقييم أدائك الشخصي:

تنظيم مكان العمل:

هل ترى أن مكان عملك ملائمٌ لإجراء الاتصالات الهاتفية؟ هل أنت مرتاح في مكتبك؟ يعاني الكثيرون من الشعور بعدم الارتياح في مكاتبهم؛ وذلك بسبب الضجيج المرتفع، أو لأنهم يجلسون وظهرهم إلى الباب، أو... إلخ. إنّ من المهم والحالة هذه أن تعمل على تصحيح الوضع قدر الإمكان، فمن يفتقر إلى الشعور بالارتياح في مكان عمله أو يجد نفسه على الدوام معرّضاً لظروف غير مناسبة، لن يكون قادراً على تأدية عمله بشكل جيّد وفعال.

هل بمقدورك الوصول إلى ما تحتاجه من أدوات ومستندات بسهولة؟ أم أن الوصول إلى سماعة الهاتف يقتضي أن تمدّ جسمك إلى الحد الذي توشك معه على السقوط عن كرسيك؟ هل تجد أمامك كلّ ما يلزم لكتابة الملاحظات أثناء المكالمة؟ هل تجد جهاز الحاسوب جاهزاً إذا ما اقتضى الأمر الرجوع إلى بعض المعلومات المحفوظة فيه؟

احرص على توفير ما يلزم لكتابة الملاحظات بجانب كلّ هاتف. وإذا كان عدد العاملين في الشركة كبيراً نسبياً، فمن الضروري أن يجد المرء إلى جانب كل جهاز قائمةً بأرقام وأسماء ومسؤوليات جميع العاملين في الشركة. فعندها فقط يصبح بمقدور الجميع التعامل مع جميع المكالمات بسرعة وتحويلها مباشرةً إلى الشخص المعني دون أيّ تعقيد أو تأخير.

التنظيم الداخلي:

إن توزيع المسؤوليات وتحديد وتعريف خطوات العمل تمثّل جانباً هامّاً من جوانب التحضير الجيّد، وتؤثّر تأثيراً بالغ الأهمية على المردود والإنتاجيّة.

مثال: إذا كان من الصعب الوصول إليك أو إلى بعض مساعديك عن طريق الهاتف، فإن ذلك سينعكس سلباً على مردود العمل: إذا تعذّر على الشخص المتصل التحدّث إلى أحد المعنيين في الشركة فإنه سيشعر بالإحباط، وهذا سيلقي بظلاله على صورة الشركة (خدمة غير لائقة). وقد ينتهي الأمر إلى خسارة هذا الزبون أو ذاك.

إن مستوى الخدمات في الشركات التي يضطرّ العاملون فيها إلى تلقّي المكالمات الهاتفية إلى جانب استقبالهم للزيارات الشخصية عادةً ما يكون غير مرضٍ. فهذا الوضع غير مريح ليس فقط بالنسبة للزائر

أو المتّصل بل أيضاً بالنسبة للعاملين أنفسهم. إن إحساس هؤلاء العاملين بأنهم ليسوا أسياد الموقف («هل من الممكن إنجاز كلّ هذه المهام بآن واحد؟!») وأن عليهم في الوقت ذاته تحمّل تعليقات الزبائن التي كثيراً ما تحمل بعض السخط المبرّر، لأنّهم لا يلقون ما يستحقّون من الاهتمام، هذا الإحساس المحبط يؤثر سلباً على معنويات العاملين ويقلّل من اندفاعهم إلى العمل.

ولقد تطرّقنا إلى هذه المواضيع بالتفصيل في فصل الهاتف بدءاً من الصفحة ٢٤٤.

معطيات الزبائن:

يجب أن تكون جميع المعطيات المتعلّقة بالزبون، ورقيّة كانت أم إلكترونيّة، حاضرة وفي متناول اليد إذا ما دعت الحاجة للرجوع إليها أثناء المكالمة. وبالأخص إذا أردت الاتّصال ببعض الزبائن فإنّ عليك أن تقوم بتحضير جميع المعطيات ذات الصلة، كما يستحسن أن تطّلع عليها مرّةً أخرى قبل الاتّصال.

إن الكثيرين يسارعون إلى الهاتف مباشرةً ودون أيّ تحضير لدى سماع رسالة مسجّلة على المجيب الآلي يطلب فيها أحد الزبائن الاتصال به في أقرب وقت. ويعتقد هؤلاء أنّ في ذلك استجابة سريعة لطلب الزبون.

والحقيقة أنّ اتّصالاً من هذا النوع لا يفيد الزبون في شيء إذا لم يتوفّر لدى المتّصل كلّ ما يلزم من المعلومات والمعطيات المتعلّقة بالموضوع؛ لأن الزبون في هذه الحالة سيجد نفسه مضطرّاً إلى إعادة

سرد القصّة مرةً أخرى، أو الانتظار ريثما يقوم الطرف الآخر بجمع المعلومات والمعطيات ذات الصلة، أو إرجاء الأمر إلى اتّصال لاحق يكون أكثر جدوى.

وأخيراً فمن المهم أيضاً تجنّب التحويل غير الضروري للمكالمات. هل يجري تحويل بعض الاستفسارات إلى أشخاص محدّدين بالرغم من أنّ بمقدور عاملة المقسم أو أيّ عامل آخر في الشركة الإجابة على هذه الاستفسارات دون أيّة صعوبة؟ نظّم لائحةً تضمّ أهمّ الأسئلة التي تتكرّر في مكالمات الزبائن إلى جانب الأجوبة المناسبة عن هذه الأسئلة، واجعل هذه اللائحة في متناول الجميع! وبالتأكيد فإن هناك الكثير من الأسئلة التي يمكن للجميع أن يجيب عنها مباشرة، شريطة أن تتوفر المعلومات اللازمة.

وضوح أهداف الاتصال:

استوضح قبل كل اتصال تقوم به النقاط الرئيسة التي تريد أن تتناولها في هذا الاتصال، واكتب هذه النقاط على ورقة! لا تعتمد على رؤوس الأقلام، بل اكتب المعلومة كاملةً وبصياغة واضحة ومعبّرة.

عندها قد تأخذ ورقتك الشكل التالي على سبيل المثال:

← إعلام الزبون بأن موعد الإرسال هو العاشر من نيسان / أبريل.

← تخفيض السعر إلى ٤٠٠ مارك ألماني (بدلاً من ٤٨٠ ماركاً).

← لفت نظر الزبون إلى العرض الخاص (تخفيض بمقدار ١٠٪ للطلبات التي ترد في شهر تموز / يوليو).

بهذه الطريقة تضمن تحقيق أهداف الاتصال مجتمعة وعدم إغفال أية نقطة.

الصوت:

تكلّم ببطء واترك وقفات قصيرة بين الجمل

عند التحدث عبر الهاتف يمكن بسهولة أن تضيع بعض المعلومات أو تتعرّض لشيء من التشويه، فالخطوط ليست دائماً في حالة جيدة. وكذلك فإن غياب المؤثرات المرئية يجعل التفاهم صعباً في بعض الأحيان؛ ولذلك فإنّ عليك أن تتوخّى البطء في الحديث عبر الهاتف. ولكن لا تبالغ في ذلك، بل تحدّث أبطأ بقليل من المعتاد. وتعمّد إدخال الوقفات بين الجمل.

مثال: عندما أقدّم نفسي إلى شخص ما بشكل مباشر وشخصي ألفظ اسمي بشكل عادي: ويكون وقع ذلك على شاكلة «جيتّههيرتر». في حين أنني ألفظ اسمي وكنيتي عبر الهاتف بشكل منفصل مع وقفة بينهما، وأحرص على نطق الأحرف الصوتية والنهايات بشكل واضح جداً، فيكون وقع ذلك مثل: «جيتّه هيرتر».

قد يبدو الوضوح المتعمّد في نطق جميع الأحرف وإدخال وقفة صريحة بين الاسم والكنية خلال لقاء شخصي عاديّ مضحكاً بعض الشيء. ولكن التقيّد بذلك ضروريٌّ جداً لدى الحديث عبر الهاتف، لأن هذا يعطي الطرف الآخر فرصة فهم الاسم كاملاً وبشكل صحيح من المرّة الأولى.

بهذه الطريقة تضمن تحقيق أهداف الاتصال مجتمعة وعدم إغفال أية نقطة.

الصوت:

تكلّم ببطء واترك وقفات قصيرة بين الجمل

عند التحدث عبر الهاتف يمكن بسهولة أن تضيع بعض المعلومات أو تتعرّض لشيء من التشويه، فالخطوط ليست دائماً في حالة جيدة. وكذلك فإن غياب المؤثرات المرئية يجعل التفاهم صعباً في بعض الأحيان؛ ولذلك فإنّ عليك أن تتوخّى البطء في الحديث عبر الهاتف. ولكن لا تبالغ في ذلك، بل تحدّث أبطأ بقليل من المعتاد. وتعمّد إدخال الوقفات بين الجمل.

مثال: عندما أقدّم نفسي إلى شخص ما بشكل مباشر وشخصي ألفظ اسمي بشكل عادي: ويكون وقع ذلك على شاكلة «جيتّههيرتر». في حين أنني ألفظ اسمي وكنيتي عبر الهاتف بشكل منفصل مع وقفة بينهما، وأحرص على نطق الأحرف الصوتية والنهايات بشكل واضح جداً، فيكون وقع ذلك مثل: «جيتّه هيرتر».

قد يبدو الوضوح المتعمّد في نطق جميع الأحرف وإدخال وقفة صريحة بين الاسم والكنية خلال لقاء شخصي عاديّ مضحكاً بعض الشيء. ولكن التقيّد بذلك ضروريٌّ جداً لدى الحديث عبر الهاتف، لأن هذا يعطي الطرف الآخر فرصة فهم الاسم كاملاً وبشكل صحيح من المرّة الأولى.

إذا كان اسمك من الأسماء التي تكتب بأكثر من شكل، فعليك أن تنوّه إلى ذلك وأن تلفظ الاسم حرفاً حرفاً وفق شكله المكتوب.

استخدم التشديد وتعمّد التنويع في نغمة الصوت:

من المهم، بالأخص لدى تقديم شرح مطوّل لأمر ما، أن يكون في حديثك بعض التنوّع في اللفظ. فمن يتكلّم بنغمة واحدة يصعّب على المتلقّي عملية المتابعة والفهم. إن الكثيرين من الرّجال، وخاصة ذوي الطبقات الصوتية المنخفضة، يعانون من ضيق المساحة الصوتية ويتحدثون عادة بنغمة ثابتة ومملّة.

بالطبع لا يعني هذا أن تأخذ بالغناء بشكل عشوائيّ أثناء المكالمة، ولكن يجب أن تشدّد على بعض الأحرف وأن تنطق بعض الأحرف بصوت أقوى وأخرى بصوت أخفض من المعتاد، كي تضمن متابعة وانتباه الطرف الآخر.

تجنّب العجلة: لديك متّسعٌ من الوقت، خذ وقتك وأعطِ المكالمة حقّها:

جرّب الإصغاء إلى حديثك أثناء المكالمة الهاتفية. يظن الكثيرون أن عليهم الإسراع قدر الإمكان أثناء التحدّث عبر الهاتف. وهذا يقود إلى جوّ من الاضطراب لا مبرّر له يتسلّل إلى الحديث من خلال عبارات مثل: «أودّ أن أستفسر بسرعة ...»، وما إلى ذلك. ومن ناحية أخرى فإن تعمّد السرعة عادةً ما يؤدّي إلى إطالة زمن المكالمة بدلاً من اختصاره: كثيراً ما تقود العجلة إلى إغفال الربط بين المعلومة والحدث

مما يؤدّي إلى ضياع المعنى، وبالنتيجة فإن المحادثة تتحوّل إلى دوّامة من الاستفسارات والإيضاحات.

قم بالتحضير للمكالمة بشكل جيّد، واستفد من النصائح الكثيرة التي أوردناها في هذا الجزء من الكتاب. تمالك نفسك وحافظ على هدوء صوتك! خذ ما تحتاجه من الوقت، فالمكالمة اللطيفة الهادئة والموجّهة تعود بمزيد من الفائدة على كلا الطرفين.

تعابير الوجه:

يجب أن تكون تعابيرك لطيفة وواثقة وموجّهه لخدمة الهدف من الاتصال. نعم إن الابتسامة يمكن بالفعل سماعها عبر الهاتف! ومن يتحدّث على الهاتف بوجه متجهّم عبوس سيعطي بالضرورة انطباعاً غير لطيف يولّد شعوراً بعدم الارتياح لدى الطرف الآخر، ممّا ينعكس سلباً على جوّ الحديث وسير المكالمة.

إن الابتسامة مفيدة دائماً، على ألا تكون مصطنعة. وأغلب الناس يميلون بطبعهم إلى اللطف، إلا أن ضغط العمل والانشغال المتواصل ببعض مشاكل الحياة يضفي عليهم طابع الجدّية الزائدة دون أن يلاحظوا ذلك.

مثال: عندما أستغرق في التفكير بمشكلة ما ترتسم العقدة تلقائيّاً على جبيني، ويبدو عليّ بعض التشنّج والتوتّر دون أن أشعر بذلك. فإذا ما رنّ الهاتف وسارعت إلى السماعة، احتفظت بشيء من ذلك وأدخلت بعض التوتّر إلى جوّ المكالمة عن غير قصد.

راقب نفسك! وسوف تلاحظ كيف يتغيّر صوتك والانطباع الذي يتركه حديثك مع تغيّر تعابير وجهك.

ابتسم بلطف وقل بصوت واضح: «أنا سعيدٌ باتّصالك». والآن اعبس وتجهم ثم كرّر هذه الجملة مرة أخرى! تذكّر إلى ذلك أن الطرف الآخر لن يصله عبر الهاتف سوى صوتك والانطباع الذي ينقله، وسوف تدرك أهمية التحكّم بتعابير وجهك.

وبما أن النجاح في العمل يفرض على كلٍّ منّا أن يكون «متعدّد الوظائف» وأن يتابع العديد من المهام والمشاريع في الوقت نفسه، فإن من المفيد أن يذكّر المرء نفسه بهذه الأمور بشكلٍ واعٍ. ولقد أثبتت التجارب العملية أهمية النقاط التالية:

الوجه المبتسم:

الصق على جهاز الهاتف صورة وجه مبتسم! ويمكنك أيضاً أن تزيّن طاولة المكتب بكرة تحمل هذه الصورة. المهم أن يقع نظرك على صورة الوجه المبتسم قبل أن ترفع سماعة الهاتف. إن هذه الصورة ستذكّرك بضرورة أن تضع التشنّج والتوتّر جانباً وتتسلّح بابتسامة هادئة، فالابتسامة تنتقل بالعدوى.

إجراء المكالمات أمام المرآة:

أذكر أنني سمعت بفكرة النظر في المرآة أثناء التحدث على الهاتف خلال مشاركتي بإحدى الدورات التدريبية قبل حوالي عشرة أعوام. وأذكر أنني وجدت هذه الفكرة مضحكة وسخيفة! وقلت لنفسي: لست مجنونة كي أضع مرآةً على مكتبي وأحدّق فيها أثناء التحدّث على الهاتف؟!

وعاماً بعد عام كنت دائماً أسمع بهذه الفكرة وبمفعولها السحريّ، ولكنني كنت أرفض بكلّ عناد تطبيقها ولو من باب التجريب ...

وذات يوم بعد أن انتقلتُ إلى العمل الحرّ وافتتحتُ مكتباً استشاريّاً خاصّاً خطرت هذه الفكرة في بالي من جديد، وقلت لنفسي: «هنا لن يراني أحد إذا ما جرّبت ذلك». وأستطيع القول بأنها حقّاً فكرة مذهلة بكل معنى الكلمة. ولقد أحسست بالندم الشديد لأنني لم أجرّب ذلك من قبل، ولأنني ضيّعت على نفسي فرصة الإفادة من المزايا الجمّة لهذه الطريقة على مدى سنوات طويلة.

إنّ مرآةً صغيرةً من تلك المرايا المستديرة المزوّدة بقاعدة تسمح لها بالوقوف على سطح المكتب تفي تماماً بالغرض.

ما هي الفائدة من إجراء المكالمة أمام المرآة؟ إنّ إحساسك بأن شخصاً يجلس أمامك وينظر إليك سيدفعك بشكل عفويّ إلى التحلّي بابتسامة لطيفة (حتى لو كان هذا الشخص ليس إلا صورتك في المرآة). وستشعر بالمزيد من الارتياح عندما تلاحظ البسمة على وجه ذلك الشخص الذي يراقبك عبر المرآة، وسينساب الحديث على لسانك لطيفاً حلواً خالياً من التشنّج، حتى ولو كان الشخص الذي تتكلم معه عبر الهاتف غاضباً أو منفعلاً، فالنظر إلى ذلك الوجه الذي يبادلك الابتسامة عبر المرآة يعطيك شعوراً بالثقة والطمأنينة.

لم أعرف مرّةً مكالمات ناجحة وفعّالة كتلك التي أجريتها أمام المرآة. ولا يسعني إلا أن أنصحك بقوّة: جرّب هذه الطريقة بنفسك قبل أن تحكم عليها! ويمكنك أن تقوم بهذه التجربة سرّاً في البيت، إذا ما شعرت ببعض الحرج من القيام بمثل ذلك في المكتب.

وضعيّة الجسم:

إن لوضعيّة جسمك أثرها على الانطباع الذي تتركه لدى الطرف الآخر. لا شكّ أنك قد لاحظت هذه الظاهرة مراراً خلال المقابلات الشخصية: إنّ الجسم الملتوي يعطي الانطباع بعدم الاكتراث بالطرف الآخر، ويوحي أحياناً بشيء من الانغلاق على الذات. بينما يعطي الجسم المستقيم انطباعاً بالثقة والاستعداد لتقبّل الآخر.

حافظ قدر الإمكان على استقامة جذعك أثناء الجلوس! وعلى وضعيّة مريحة لرجليك بجانب بعضهما أمام كرسيّك.

إن كثيراً من السيدات يملن إلى وضع ساق فوق الأخرى، أو لفّ إحدى الساقين حول رجل الكرسي أثناء الجلوس! إنّ من يجد الراحة في هذه الوضعيّة، يمكنه الاستمتاع بها كما يشاء. ولكننا ننصح بالتقيّد بالوضعيّة السليمة على الأقلّ أثناء المكالمات الهاتفية، وبالأخص الهامّة منها: إنّ ارتكاز قدميك على الأرض يعطيك المزيد من الثقة، وهذه الثقة تنعكس بالطبع إيجابيّاً على الانطباع الذي ستتركه لدى الطرف الآخر.

! هنالك أشخاصٌ يجوبون المكتب جيئةً وذهاباً أثناء المكالمة الهاتفية. إنّ هذا يدخل التوتّر إلى الحديث، وبالطبع فإن التوتّر ينتقل بالضرورة إلى الطرف الآخر أيضاً. إنّ من غير المريح أن يشعر المرء أثناء المكالمة الهاتفية بأنّ الطرف الآخر يمارس نوعاً من الضغط للوصول بالمكالمة إلى نهايتها. والتوتّر يعطي الطرف الآخر الإحساس بأنّ اتّصاله يمثّل بالدرجة الأولى مصدر إزعاج، الأمر الذي يدفعه إلى السعي لإنهاء المكالمة بأسرع ما يمكن.

وإذا كنت مشغولاً بأمر هام ولا وقت لديك للاسترسال في الحديث، فالأفضل أن تصارح الطرف الآخر بذلك بكلّ وضوح! وتطلب منه بلهجة لطيفة أن يتوخّى الإيجاز، أو تتفق معه على موعد لاحق تعطي فيه المكالمة ما تستحقّه من الوقت. وفي ذلك المصلحة والفائدة لكلا الطرفين.

إذا كان عملك يحتّم عليك أن تمضي جزءاً لا بأس به من يوم عملك في الاتّصالات الهاتفيّة، فالأفضل لك أن تقتني سمّاعات رأسيّة خاصّة تشبه تلك التي تستعملها لسماع الموسيقى أثناء المسير. إنّ هذه السمّاعات تسمح لك بالمحافظة على وضعيّة سليمة ومريحة أثناء المكالمة، إذ لن تضطرّ بعد ذلك إلى حصر سمّاعة الهاتف بين رأسك وكتفك كلّما اقتضت الضرورة أن تستخدم كلتا يديك. وسوف تشكرك رقبتك على صنعك!

ومن ناحية أخرى فإنّك بهذه السمّاعات تكسب حرّية يديك أثناء الاتصال، فيصبح بإمكانك أن تبحث في الحاسب عن معلومة ما، وأن تدوّن بعض الملاحظات، وأن تطلق ليديك العنان إذا كنت ممّن يميلون إلى استخدام الأيدي في الحديث.

بالإضافة إلى ذلك فإنك ستتحدّث بشكل أكثر عفويّةً وأكثر حرّية. وسوف ترى أنّ ذلك سينعكس بشكل مباشر على سويّة مكالماتك وفعاليّتها.

وتجد اليوم في الأسواق مختلف أشكال السمّاعات الرأسيّة: سمّاعات لكلا الأذنين، وأخرى لأذن واحدة، بعضها مع حامل يوضع

فوق الرأس، وبعضها الآخر يعلّق مباشرةً على الأذن. اتّصل ببساطة بإحدى الشركات المختصّة بأجهزة الهاتف واستفسر عن العروض المختلفة التي تقدّمها واختر منها ما يناسبك. وربّما تستطيع عن طريق شركة الخدمات الهاتفية المسؤولة عن منظومة الهواتف في شركتك أن تحصل على بعض النماذج من السمّاعات الرأسيّة لفترة اختبار تقرّر بعدها ما إذا كنت ترغب في شرائها أم لا.

التركيز:

هناك الكثير من الأسباب التي يمكن أن تحول بينك وبين التركيز على موضوع المكالمة: اتصال على أحد الخطوط الأخرى، أو دنوّ أحد المواعيد الهامّة، أو تزاحم الأفكار المختلفة الأخرى في رأسك، أو بعض مصادر الضجيج في المكتب. ومهما اختلفت الأسباب فمن المؤكد أن تدنّي مستوى التركيز يؤثّر سلباً على سير المكالمة. فالطرف الآخر سيشعر بالتأكيد أنّك منصرفٌ عنه وعن حديثه. وستُكثر من الأسئلة التي تنمّ عن عدم التركيز التي من شأنها إطالة المكالمة. وكثيراً ما يؤدّي غياب التركيز إلى إغفال بعض المعطيات الهامة ممّا يضطرّ أحد الطرفين إلى معاودة الاتصال من جديد.

والآثار السلبية لضعف التركيز لا تتوقّف على احتمال إغفال بعض المعلومات الهامّة، بل إن القدرة على التفاعل مع الطرف الآخر والإحساس بمشاكله وقراءة ما بين السطور تضعف تلقائيّاً مع تدنّي مستوى التركيز. وجِّه كلّ انتباهك إلى الشخص الذي تتحدّث معه وإلى موضوع الحديث، وإذا ما لاحظت أنّ أفكاراً أخرى تطرق بابك،

فعليك أن تطردها بقوّة وحزم وأن تعود بتفكيرك وانتباهك إلى المكالمة التي تقوم بها.

ومن المظاهر الأخرى التي تدلّ على تراجع التركيز أن يأخذ المرء قلماً ويبدأ بالكتابة أو الرسم بشكل عشوائي أثناء المكالمة. إذا ما وجدت يدك تمتدّ إلى القلم، فعليك أن تقلّب الموضوع في ذهنك بسرعة وتنظر بموضوعية في الفائدة الحقيقية التي ترجوها من هذه المكالمة، فقد تكون المكالمة بالفعل مملّة وغير هامّة. وستجد في الصفحات التالية بعض النصائح حول كيفية التعامل مع المكالمات المطوّلة والمملّة وإمكانية تفادي هذا النوع من المكالمات.

لا تقتصر على الاهتمام بالمضمون بل انتبه أيضاً إلى الأسلوب:

إن الكثيرين يحصرون اهتمامهم في المضمون فقط، ويهملون كليّاً دور الشكل والأسلوب في اتّصالاتهم الهاتفيّة. وهذا خطأٌ جسيم، فالمعلومة ستفقد قيمتها إذا لم يتم نقلها إلى الطرف الآخر بالطريقة التي تضمن استثمارها بما يخدم الهدف الكامن وراء الاتّصال. إنّ أسلوب الحديث جانب شخصي هام من جوانب المكالمة الهاتفيّة من شأنه أن يساعد على خلق جو ودّي لطيف يمثّل القاعدة التي يُبنى عليها الاتّصال الناجح والمثمر. وكثيراً ما نلاحظ من خلال عملنا في مجال التدريب الإداري أنّ جانب الأسلوب لا يلقى حقّه من الاهتمام الواعي، الأمر الذي ينعكس سلباً على نتائج الاتّصال.

مثال:

كلا الطرفين مأربه من الاتّصال، ويضع السماعة وعلى وجهه ابتسامة الرّضى والسرور.

وهناك بالمقابل مكالمات تثير لدينا شعوراً بالانزعاج كثيراً ما يصعب التخلّص منه حتّى بعد انتهاء المكالمة.

إنّ هذا الشعور النابع من الإحساس بجوّ المكالمة والتأثّر بهذا الجوّ ليس وقفاً على أحد طرفي المكالمة دون الآخر. اعلم أن شعور الطرف الآخر أثناء المكالمة لن يختلف كثيراً عن شعورك!

انتبه كثيراً إلى الصّورة التي تقدّمها عبر الهاتف، والتي تساهم في تحديد طابع جوّ المكالمة! استخدم قدراتك في التأثير في هذا الجوّ بشكل فاعل وبنّاء، لاسيّما إذا ما شعرت بشيءٍ من عدم الارتياح خلال المكالمة.

مثال: لنفترض أنك لاحظت تغيّراً مفاجئاً في نبرة صوت الطرف الآخر خلال المكالمة، وخطر لك أنّ حديثك ربّما يكون قد أزعجه بشكل أو بآخر. والآن، وقبل أن تدخل في متاهات الظنون وتساهم بدورك أيضاً في تعكير جوّ المكالمة، أو تأخذ موقف المدافع عن موقفه، عليك أن تعبّر للطرف الآخر عمّا قد لاحظت بكلّ صراحة ووضوح: «لقد تغيّرت نبرة صوتك عمّا كانت عليه في بداية الحديث ... هل لمستَ في حديثي ما أزعجك؟»

ولتلزم الصمت وتنتظر الرد على سؤالك! بهذه الطريقة تعطي الطرف الآخر الفرصة لأن يصرّح بوضوح عمّا أزعجه إذا كان الأمر كذلك - أو يؤكّد لك أنّ إحساسك قد خانك. إنّ هذه الطريقة تعود

بالفائدة على كلا الطرفين، فليس من مصلحة أحد أن تتسلّل المشاعر السلبية إلى جوّ المكالمة.

مثال: تعامل باحترام مع الطرف الآخر ومع موضوع الحديث ومع نفسك. استمع إلى رأي الطرف الآخر بشكل جيّد، ولا تتردّد في طلب الإيضاح عندما تجد ضرورةً لذلك. وضّحْ وجهة نظرك بشكل جيّد ولا تتحرّج من التكرار إذا اقتضى الأمر! تفاعلْ مع حديث الطرف الآخر بشكل فاعل وبنّاء، ولا تسمح للحديث أن يتطوّر في الاتّجاه السلبيّ الشائع حيث يأخذ كلٌّ من الطرفين في الحديث مسترسلاً في شرح وجهة نظره غير مكترث بوجهة نظر الآخر.

إنّ من المفيد الاستعانة بأحد الخبراء الاختصاصيّين للتدرّب على كيفية إجراء المكالمات الهاتفيّة بشكل ناجح وفعّال. كما ننصحك أيضاً بإخضاع مساعديك لدورات تدريبية في هذا الخصوص. إن أغلب الناس يضيّعون على أنفسهم الكثير من الفرص بسبب عدم الانتباه إلى التفاصيل الدقيقة؛ وذلك لأنهم لم يدرّبوا أنفسهم على ذلك بشكل منهجيّ. والتدريب الجيّد يسمح للكثيرين برفع مستوى مكالماتهم من حيث الصورة التي يقدّمونها عبر المكالمة، والنتائج التي يحقّقونها، وما يبذلون من وقت وجهد. أما القلائل الذين يجيدون إدارة المكالمات الهاتفيّة، فيمكنهم عبر التدريب الإضافيّ صقل مواهبهم لتصبح أكثر بريقاً ولمعاناً.

«من يسأل يدير دفّة الحوار»:

لا تسمح لهذه المقولة الذهبيّة أن تغيب عن ذهنك! فالكثير من المكالمات إنما تطول بسبب سلبيّتك والتزامك دور المنفعل وليس الفاعل. عوّد نفسك على إدارة المكالمة بشكل فاعل عن طريق طرح الأسئلة المناسبة في الوقت المناسب.

لا تنس أنّك الطرف الأكثر خبرةً فيما يتعلّق بنشاطات شركتك والخدمات التي تقدّمها! وعلى سبيل المثال فإنّك تعلم بكلّ دقّة ما هي المعطيات التي تحتاجها من الزبون كي تتمكّن من إعداد العرض الذي يناسبه. من الأفضل إذن أن تستلم دفّة الحديث وتطلب منه هذه المعطيات بشكل واضح ومباشر، بدلاً من أن تنتظر أن يأتي في حديثه على ذكر هذه المعلومة أو تلك بقصد أو عن طريق الصدفة.

ظاهرة ذات خصوصيّة: المكالمات الهاتفيّة المطوّلة:

ألاحظ من خلال نشاطي التدريبي في مجال إدارة المكالمات أنّ كثيراً ما يتكرّر طرح السؤال المهمّ التالي: «كيف لي أن أختصر زمن المكالمة دون أن يكون في ذلك شيءٌ من الفظاظة؟». وأغلب الناس يجهلون في ذلك أنّ زمن المكالمة يتعلّق بالعديد من العوامل المختلفة وليس فقط بميل الطرف الآخر إلى الإطالة في الحديث.

اختبر نفسك!

قد لا تصدّق أنّ الكثيرين من الذين يشكون من مغبّة المكالمات الهاتفيّة المطوّلة يتحمّلون جزءاً لا بأس به من المسؤوليّة، وذلك لأنّهم:

← يحرّضون الطرف الآخر على أحاديث التسلية.

← يكتفون بدور سلبيّ تاركين إدارة المكالمة للطرف الآخر.

← يتحدّثون بشكل اعتباطيّ ويستخدمون تعابير غير واضحة تجعل الأسئلة الاستيضاحيّة ضرورةً لا غنى عنها.

← يتشتّتون كثيراً في حديثهم بدلاً من التّركيز على النقاط الجوهريّة.

← لا يهتمّون بالتحضير للمكالمة، أو يتقاعسون عن تزويد الطرف الآخر بالمعطيات التي تسمح له بالتحضير.

← يفسحون المجال أمام المداخلات المخرّبة لتقطع عليهم حديثهم وتُضعف من تماسك أفكارهم وتجعل بعضاً منها يبدو منقوصاً.

← لا يحسنون انتقاء الطرف الآخر.

ظاهرة «المسايرة»:

نحن بشرٌ ولسنا آلات. والتعامل اللطيف يقتضي بعض المسايرة في الحديث. لا خلاف على ذلك، ولكن من المهم جدّاً أن يلتزم المرء المعايير السّليمة ولا يبالغ في هذه المسايرة.

! إنّ إضاعة الساعات الطويلة في أحاديث التسلية لن تعود بالفائدة على أيّ من الأطراف.

مثال: أحد الموظفين المسؤولين عن متابعة أمور الزّبائن في قسم المبيعات في إحدى الشركات الكبيرة يحتاج في بعض مكالماته إلى أكثر من عشرين دقيقة، لا يذهب منها إلا النزر اليسير في مناقشة الأمور المتعلّقة بالعمل. ويمكنك أن تقدّر حجم ما ينجم عن ذلك من هدر في موارد الشّركة، فضلاً عن استياء الزّملاء الذين يضطرّون لتحمّل أعباء

إضافيّة من جرّاء انشغال زميلهم بمكالماته التي لا تنتهي، واستياء الزّبائن من صعوبة الوصول إلى هذا الموظّف عبر الهاتف.

لا داعي للاسترسال في أحاديث المسايرة مع العملاء والزّبائن. جميلٌ أن تستهلّ المكالمة بتبادل بعض العبارات اللطيفة مع الطّرف الآخر، ولكن تجنّب المبالغة في ذلك! لا ضير في الحديث بشيء من التّفصيل عن الإجازة أو الطّقس مع بعض العملاء والزّبائن إذا ما شعرت بأنّ هذا الحديث يعزّز من جوّ الودّ والثقة وينعكس إيجاباً على مردود عملك. ونجاح العمل المشترك لا يقاس بالفائدة المادّية وحدها، بل أيضاً بسلامة الجوّ الاجتماعيّ المرتبط بهذا العمل.

كن فاعلاً:

احرص على أن تمارس دوراً فاعلاً في مكالماتك. إنّك بذلك تضمن الوصول إلى كلّ ما تحتاجه من معلومات عبر طرح الأسئلة المناسبة، كما تضمن أيضاً تولّي دفّة القيادة ودفع المكالمة في الاتجاه الصحيح.

أنت الخبير!

إنّك بالتأكيد الطّرف الأكثر خبرةً فيما يتعلّق بشؤون شركتك. من البديهيّ أنّك تعلم عن تفاصيل خطوات العمل داخل الشّركة، وعن الخدمات التي تقدّمها الشّركة، وعن موارد الشّركة وطاقاتها وإنتاجها، ما لا يعلمه أحدٌ من الزّبائن. وكثير من المكالمات الهاتفيّة إنّما تطول

لأنّ الشّخص المتّصل يخرج في حديثه عن محور الموضوع ويضيع في بعض التفاصيل بدلاً من أن يتّجه مباشرةً إلى النّقاط الجوهريّة. وربّما تكون قد لمست هذه المشكلة أكثر من مرّة في بعض مكالمات الزّبائن. فالمعطيات التي يقدّمها الزبون قد لا تتقاطع مع تلك التي تحتاجها بالفعل للإجابة على سؤاله، وقد يتعذّر عليك فهم السؤال لكثرة ما يقدّمه الزبون من شروحات تمهيدية وأمثلة إيضاحية وتعليقات.

وفيما يخصّ المعاملات الجارية فإنّ الإجابة على سؤال ما قد تقتضي في كثير من الأحيان إيجاد وفتح بعض الملفّات المتعلّقة بالمعاملة والمخزّنة على جهاز الحاسب لاستحضار بعض المعطيات الهامّة.

اذكر ذلك للطّرف الآخر بوضوح! واسأله بشكل مباشر عن اسمه أو رقم المعاملة أو رقم الإيصال أو ما إلى ذلك من الرموز التي من شأنها أن تساعدك على استحضار جميع المعطيات اللازمة خلال ثوان على الحاسب! ثمّ اطلب منه بعد ذلك أن يوضّح غايته أو مشكلته. إنّك بذلك تختصر جزءاً لا بأس به من زمن المكالمة، وتريح الطرف الآخر من عناء تقديم الشروح المطوّلة التي قد لا تغني الموضوع في شيء.

انتبه إلى تنظيم مراسلاتك بحيث يقع نظرك مباشرةً على المعلومات التي قد تلزمك يوماً إذا ما اقتضت الضرورة متابعة الموضوع في المستقبل. جرت العادة سابقاً على تزويد كلّ رسالة برمز مميّز. أمّا اليوم فيخصّص لهذا الغرض حقل خاصّ يذكر فيه رقم الفاتورة أو رقم المعاملة إلى جانب موضوع الرسالة.

يمكنك اتّباع نظام معيّن في ترقيم الفواتير يسمح بإدخال بعض المعلومات التي تسهّل عمليّة المتابعة. ومثال ذلك أن تضيف إلى رقم الفاتورة الأصليّة رمزاً معيّناً لدى الانتقال من إشعارٍ أوّلي إلى إنذار بضرورة الدّفع. فإذا كان رقم الفاتورة الأصليّة ٢٣٤، يمكن أن يأخذ الإنذار الأول الرقم X1–٢٣٤ والإنذار الثاني الرّقم X2–٢٣٤، وهكذا. وبمجرّد أن يذكر الزبون في اتّصاله رقم الفاتورة ستعرف مباشرةً ما إذا كان الأمر يتعلّق بفاتورة أصليّة أم بإنذار متكرّر.

ابحث أيضاً في إمكانيّة تفادي المكالمات الهاتفيّة الناجمة عن عدم الوضوح في صياغة الرسائل.

مثال: أذكر أن بعض العاملين في إحدى المؤسّسات الكبيرة شكوا في إحدى ورشات العمل من كثرة المكالمات الهاتفيّة التي تنهال عليهم دفعة واحدة مع نهاية كلّ شهر. لقد كانت صيغة الإشعار الذي ترسله المؤسّسة إلى زبائنها محيّرة، بحيث كان لا بدّ لكلّ من هؤلاء الزبائن من الاتّصال والاستفسار عن المقصود بهذا الإشعار.

وكانت هذه الاتّصالات تحرق أعصاب العاملين في المؤسّسة أكثر ممّا تحرق ساعات عملهم، حتّى نفد صبرهم من جرّاء سماع الأسئلة ذاتها، وأخذت ردودهم تفضح ما في نفوسهم من

الانزعاج والغضب، الأمر الذي انعكس بدوره سلباً على علاقة الزّبائن بالمؤسّسة.

إنّ انشغال العاملين في المؤسّسة بهذه المكالمات والجوّ المشحون والمتوتّر الذي ساد هذه المكالمات شغل هؤلاء العاملين عن رؤية الأسباب الحقيقيّة لهذه المشكلة. وهذه الأسباب تكمن في الصّياغة غير الموفّقة وغير الواضحة للإشعار. وبالطّبع فقد كان من الأفضل لجميع الأطراف أن يتمّ اقتلاع هذا الخلل من جذوره وتعديل صيغة الإشعار بحيث تصبح واضحة ومفهومة، ووضع حد للأزمة التي تتجدّد مع نهاية كلّ شهر. لكنّ التعديل لم يكن بالحلّ الواقعي في هذه الحالة، فنموذج الإشعار هذا يُستخدم على نطاق واسع في كافّة أقسام المؤسّسة، وتعديله دون أيّة خسارة في استخداماته الأخرى أمرٌ يتطلّب المزيد من الوقت والدراسة.

لذلك فقد تمّ اللجوء إلى خطّة أخرى تقضي بإرفاق نشرة معلومات توضيحيّة مع كلّ إشعار تتضمّن ردوداً على أهم الأسئلة التي تتردّد في مكالمات الزبائن، وتوضّح جميع النقاط الغامضة في الإشعار.

قم بالإعـداد للمكالمة / اذكـر مـوضـوع المكالمة مـبـاشـرةً (أو اسأل الطّرف الآخر مباشرةً عن الموضوع لدى تلقّي المكالمة) / أرسل المعطيات المتعلّقة بالموضوع مسبقاً (بواسطة البريد أو الفاكس):

إذا تعذّر الوصول مباشرةً إلى الشخص المطلوب فمن الأفضل أن يتمّ ذكر غرض الاتّصال إلى جانب رقم الهاتف أو العنوان.

كذلك فإنّك عندما تذكر غرض الاتّصال تعطي الطّرف الآخر الفرصة لتحويل المكالمة إلى أحد الأشخاص المعنيّين دون أن يكون لديك علمٌ مسبق باسم أيٍّ منهم.

مثال: الحالة أ : لديّ على شريط المجيب الآلي رسالة صوتيّة من سيدة لم أعرفها من قبل، تذكر فيها اسمها ورقم هاتفها، وتطلب بلطف أن أتّصل بها في أقرب وقت.

الحالة ب : تذكر السيدة بالإضافة إلى ما تقدّم في رسالتها الصوتيّة أنّها ترغب في تلقّي بعض الحصص التدريبيّة وتطلب عرضاً واضحاً يتضمّن تفصيلاً بتكاليف التدريب، وتسأل عن إمكانيّة إجراء التدريب في مدينة برلين وعن إمكانيّة الأخذ ببعض المواعيد المقترحة من قبلها.

من الواضح أن المعطيات المذكورة في الحالة ب تسمح لي بأن أقوم مباشرةً بإعداد الردّ المناسب، ممّا يجعل اتّصالي بهذه السيّدة أكثر فعاليّة وأكثر فائدة لكلا الطّرفين، حيث يمكنني أن أقدّم لها في اتّصالي الجواب الشافي على كلّ الأسئلة التي تهمّها. أمّا في الحالة أ فإنني سأتّصل دون أيّ تحضير لأستمع أوّلاً إلى ما عندها من أسئلة. وإذا ما أردت تقديم الإجابة مباشرةً فإنّ الحديث سيطول ويطول

لأنّني سأضطرّ أثناء المكالمة إلى مراجعة جدول مواعيدي ناهيك عن التفكير وتقدير التكاليف واتّخاذ القرار. وعلى الأرجح فإنّني سأضطرّ إلى تحديد موعد لاحق لاتّصال هاتفيّ آخر أقدّم فيه الردّ التفصيليّ، أو سأعد بإرسال رد خطّيّ في أقرب وقت.

هناك مواضيع حسّاسة لا يرغب المرء في ذكرها أمام أيّ طرف ثالث (أو لا يستطيع ذلك). يمكن الاكتفاء في هذه الحالة بذكر ما يشير إلى الموضوع بشكل غير مباشر.

وبالمناسبة فإنّ النصيحة السابقة تصلح في الوقت ذاته للاستخدام في الاتّجاه الآخر أيضاً. فقد ينتاب الشخص المتّصل عندما تسأله بشكلٍ مباشر عن الموضوع شعورٌ غامضٌ بأنّك ربّما تحقّق معه، وقد يعمد إلى المراوغة والالتفاف على الموضوع، وبالأخصّ إذا ما كان الموضوع حسّاساً بالنسبة له. أما إذا طلبت منه بلطف أن يذكر ما يشير إلى الموضوع فإنه لن يتردّد كثيراً في إعطائك المعلومة التي تحتاجها.

التأجيل عند الضرورة:

يشعر المرء أثناء المكالمة أحياناً بنقصٍ في بعض المعلومات الهامّة لدى أحد الطرفين أو كليهما. ربّما لأنّ بعض الوثائق المرسلة بالبريد لم تصله بعد، أو وصلته ولم يجد الوقت للاطّلاع عليها، أو لأنّ الموضوع قد تطوّر بشكل عفويّ خلال المكالمة ولا بدّ من تجميع بعض المعطيات لمناقشته بشكل موضوعي.

يستحسن في هذه الحالة أن يتّفق الطرفان بدقّةٍ ووضوح على دور كلٍّ منهما في تجميع المعطيات اللازمة، وأن يحدّدا موعداً لاتّصالٍ لاحق تتوفّر له شروط النجاح، بدلاً من أن يدورا في حلقةٍ مفرغة، ويحاول كلٌّ منهما أن يشرح وجهة نظره مصطدماً في كلّ مرّة بثغرات في المعلومات لا يمكن الالتفاف حولها.

تأكد من اهتمام الطرف الآخر بحديثك ومن قدرته على متابعتك:

كثيراً ما تطول بعض المكالمات الهاتفيّة لمجرّد أن أحد الطرفين يدير «حواراً من طرف واحد» ويسترسل في الحديث دون أن يسأل نفسه عمّا إذا كان الطرف الآخر مهتمّاً بحديثه أو قادراً على متابعته.

ومن الأخطاء الشائعة في هذا السياق زجُّ كم كبير من المعلومات دفعة واحدة في المكالمة: صحيحٌ أنّ كلاً منّا يتمتّع بمعلومات تفصيليّة دقيقة في مجال عمله، لكنّ طرفي المكالمة ليسا بالضرورة من أهل الاختصاص ذاته، وربّما يجهل أحدهما معظم المعلومات التي يمطره بها الآخر. إنّك عندما تدفع بالمعلومة تلو الأخرى إلى أذن الطرف الآخر تحمّله أكثر ممّا يطيق. وبالتأكيد فإنّ بعض هذه المعلومات سيضيع لأنّ سرعة استيعاب الإنسان للمعلومات الجديدة محدودةٌ بطبيعة الحال. وبالنتيجة فإنّ وقتاً ثميناً سيضيع في تعرية الثغرات التي خلّفتها المعلومات الضائعة ومن ثمّ ترميم هذه الثغرات، ممّا قد يتطلّب الكثير من الجدل بسبب غياب التسلسل المنطقي للمعلومات.

أمّا عدم الرغبة في متابعة الحديث فنقصد بها هنا الحالات التي يكون فيها الطرف الآخر غير مستعد نفسيّاً للخوض في هذا الموضوع

أو ذاك، إمّا لأن الموضوع لا يتقاطع مع اهتماماته، أو لانشغاله بموضوعٍ أكثر أهميّة.

حاول في جميع الأحوال أن تدفع بالمكالمة باتّجاه الحوار المتبادل الذي يلعب فيه كلا الطرفين دوراً فاعلاً. تجنّب السرعة في الحديث واستخدم ألفاظاً واضحة ومفهومة. احرص على الفصل بين عبارةٍ وأخرى بوقفة قصيرة تعين الطرف الآخر على الاستيعاب والمتابعة، وتحقّق عبر الأسئلة المباشرة أو غير المباشرة من سويّة متابعة الطرف الآخر للحديث.

الأسلوب اللطيف في المقاطعة:

إنّ الفرق كبيرٌ جداً بين أن تقاطع الطرف الآخر بفظاظة أثناء المكالمة لتغيّر الموضوع قبل أن يتمّ حديثه وبين أن تتدخّل بلباقة ولطف في الحديث لتعيد المكالمة إلى مسارها الصحيح أو لتخفّف من غزارة المعلومات التي تنهال على أذنك عبر سمّاعة الهاتف.

إنّ مقاطعة الطرف الآخر في الحديث لا تتّسم بالفظاظة إلا إذا جرت بأسلوب فظّ ينمّ عن الانتقاص من شأن الآخر. أمّا إذا كان أسلوبك في ذلك لطيفاً مهذّباً فلن يكون للأمر أيّ وقعٍ سلبيّ لدى الطرف الآخر، وبخاصّة إذا كان لديك من الأسباب ما يبرّر المقاطعة، وبالطّبع فإنّ من الأفضل أن تسارع إلى ذكر هذه الأسباب مباشرةً:

«عفواً للمقاطعة! هلا تفضّلت بذكر رقم الفاتورة كي أتمكّن من استحضار المعلومات اللازمة على جهاز الحاسب. عندها يمكنني أن أقدّم لك جواباً واضحاً ودقيقاً على سؤالك.» - «عذراً لأنّني قطعت

عليك حديثك - غير أنّ الزميلة السيّدة X هي الشخص الأكثر خبرة فيما يتعلّق بسؤالك.»

المهم أن تبيّن للطرف الآخر بأسلوب لطيف ولبق أنّ مقاطعتك لحديثه إنّما جاءت حرصاً منك على راحته ومصلحته. فمقاطعة الحديث لمجرّد الرغبة في القفز إلى موضوع آخر أمرٌ لا يختلف اثنان على أنّه فظٌّ ومنافٍ لأبسط آداب الحديث وقواعده.



إيّاك أن تضع سماعة الهاتف جانباً أثناء المكالمة

كثيراً ما أسمع خلال الحصص التدريبية التي أشرف عليها عبارات من شاكلة: «في مثل هذه الحالة لا يفيد سوى وضع السماعة جانباً». هل خطر ببالك مرّةً أن تضع سماعة الهاتف جانباً لأن الطرف الآخر راح يسترسل في حديث مملّ لم يشأ أن ينتهي؟ إذن ما عليك إلا أن تتصور الوضع بشكلٍ معكوس لتدرك أن تصرفاً كهذا يتنافى ليس فقط مع آداب الحديث وحسب، بل مع الآداب العامة أيضاً.

تجنّب في مكالماتك كلّ أشكال الكذب والخداع! مازلت أذكر من أيّام التدريب المهنيّ كيف كان رئيسي في العمل يطلب مني في بعض الأحيان، أثناء بعض مكالماته الهاتفية، أن أرنّ جرس الباب وأدخل بخطى مسموعة وأخبره بصوت مرتفع أن شخصاً ما يطلب مقابلته في أمر عاجل. كلّ ذلك من أجل إعطائه ذريعةً لإنهاء المكالمة بسرعة.

لست بحاجة إلى مثل هذه التمثيليات. والكذب بكلّ أشكاله

أسلوبٌ غير حضاري - أترضى لنفسك أن يكذب عليك الآخرون أو يخادعوك؟

إذا رغبت في إنهاء المكالمة بسبب اقتراب موعد هام، فعليك أن تذكر ذلك بصراحة ووضوح. وفي جميع الأحوال فإن عليك أن تكون فاعلاً في مكالماتك وأن تأخذ زمام الأمر بيدك. عندها لن تجد صعوبةً في التحكّم بزمن المكالمة.

هناك عادة سيئة أخرى تتجلّى في شروع البعض بنشاطات جانبية إذا ما طالت المكالمة أكثر مما يطيقون، كأن يأخذ المرء في متابعة أعمال أخرى (قراءة البريد، أو كتابة الرسائل الإلكترونية)، أو يسلّي نفسه برسم بعض الأشكال العشوائية على إحدى الأوراق، أو بالضرب بكلتا الرجلين على الأرض محدثاً ضجيجاً يخاله موسيقى.

احترم المكالمة الهاتفيّة وتعامل مع الطرف الآخر باحترام، وإن كان لا يراك! ليس فقط لأن موضوع المكالمة جدير بالانتباه والتركيز، بل لأنك عندما تحترم المكالمة وتعطيها حقّها من الاهتمام، تعطي نفسك الفرصة لاستثمار وقت المكالمة بشكل جيّد وفعّال، وتعطي الطرف الآخر الإحساس بأنه يلقى لديك الرعاية الجيّدة والخدمة الاختصاصية المتميّزة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سمعتك، ويعود عليك بالفائدة والمنفعة.

وبالمناسبة فإن الطرف الآخر يتلقى من الانطباعات أكثر مما تتصور. فالارتباك وعدم التركيز ينتقلان بسهولة عبر الهاتف، بحيث يشعر الطرف الآخر بكل هذه الأجواء.

الخلاصة:

← اهتمّ بالإعداد الجيّد للمكالمة.

← تصرّف بشكل مدروس.

← ركّز انتباهك كليّاً على الحديث وأظهر للطرف الآخر كلّ الاهتمام («اسع إلى الحوار المتبادل»).

← كن فاعلاً في إدارة الحديث واحرص على إبقاء المكالمة على مسارها الصحيح («من يسأل، يقود دفة الحوار»).



ملحق

مراجع هامّة:

الكمبيوتر:

ننصح بشكل عام بالاستعانة بسلسلة «für Dummies» الصادرة عن دار النشر MITP

إدارة الذات والوقت:

Das 80/20-Prinzip. Mehr Erfolg mit weniger Aufwand

للكاتب Richard Koch، صادر عن دار النشر Campus

Parkinsons neues Gesetz

للكاتب . Northcote Parkinson ، C صـــادر عن دار النشـــر Rowohlt لكتب الجيب

Die Sieben Wege zur Effektivität

Ein Konzept zur Meisterung Ihres berurflichen und privaten Lebens

للكاتب Stephen R. Covey ، صـادر عن دار النشـر Wilhelm Hyene

Zeit-Souveränität

للكاتبين Josef Schmitt و Hilmar Wollner ، صـــادر عن دار النشر Josef Schmitt

مواقع هامّة على الإنترنت

إنّ شبكة الإنترنت في حالة حركة مستمرّة. ولذلك ليس بمقدورنا أن نضمن أنّ الصفحات التي ننصح بها فيما يلي ستلقى التحديث المناسب على الدوام. وإذا ما تعذّر عليك إيجاد أحد هذه المواقع، فيمكنك الاستعانة بأحد مخدّمات البحث المدرجة في فقرة لاحقة.

للمزيد من النصائح حول إدارة الذات والوقت يمكنك الاستعانة بالمواقع التالية

www.selbstmarketing.de

www.zeitzuleben.de

للمزيد من المعلومات (إرشادات عامّة / قواعد) فيما يتعلّق بتنظيم مكان العمل:

www.buero-forum.de

قواعد كتابة وتنظيم النصوص:

هناك عدد كبير من المواقع التي تعرض نُسخاً من قواعد الكتابة DIN 5008 (يمكنك الاستعانة بأحد مخدّمات البحث)

أهمّ مخدّمات البحث

www.google.de

www.yahoo.de

www.metager.de

www.fireball.de

www.altavista.de

فيروسات الكمبيوتر:

أحدث المستجدّات فيما يتعلّق بفيروسات الكمبيوتر:

http://www.tu-berlin.de/www/software/virus/aktuell.shtml

كما تقدّم الجامعة التقنيّة في برلين عرضاً شاملاً للأكاذيب المتعلّقة بفيروسات الكمبيوتر والتي يبثّها بعض العابثين أو المغرضين على شبكة الإنترنت:

http://www.tu-berlin.de/www/software/hoax.shtml

استعن بأحد مخدّمات البحث للوصول إلى عناوين بعض الشركات القائمة على برمجيّات الحماية من الفيروسات.

مواقع متخصّصة لتبادل الآراء والخبرات / آراء المستهلكين

www.ciao.com

www.dooyoo.de



إن الكثيرين من صغار المستثمرين وأصحاب المهن والأعمال الحرّة لم ينتقلوا بعد من مرحلة العمل الفرديّ إلى مرحلة العمل الجماعيّ المنظّم ضمن إطار الشركة. وبما أنّ هؤلاء يعانون على الدّوام من ضيق الوقت، نجدهم عادةً يولون جلّ اهتمامهم للأعمال المرتبطة مباشرةً بالاحتكاك مع الزبائن والعملاء، ولا يجدون من الوقت ما يسمح بالاهتمام بخطوط العمل الخلفية. لكنّ التنظيم الجيّد الذي يستند إلى بنية سليمة يلعب دوراً بالغ الأهميّة، ويمثّل واحداً من أهمّ عوامل النّجاح، لاسيّما بالنسبة لصغار المستثمرين وأصحاب الأعمال الحرّة.

تشرح مؤلّفتا هذا الكتاب كيف يمكن للمرء أن يُدخل التّنظيم إلى حياته وإلى أهمّ نشاطاته، بما يضمن الحدّ من الهدر في الجهد والطاقة والوقت، ويسمح بتوجيه المزيد من الاهتمام إلى الجوانب الأساسية.

تجد في هذا الكتاب:

- إدارة الوقت والذات.
- تنظيم المكتب.
- الهاتف.
- المراسلات.
- نصائح الخبراء.
- مواقع هامّة على الإنترنت.

عملت كريستينه أوتّل و جيتّه هيرتر قرابة عقد من الزمن في إدارة إحدى المؤسسات الإعلامية التي تمكنت خلال هذه المدة من توسيع نشاطاتها بشكل لافت. بعد ذلك ومع بداية العام ١٩٩٩ انتقلت السيّدتان أوتّل و هيرتر بنجاح كبير إلى العمل الحرّ حيث أسّستا في ميونخ شركة أوبيكتيف (objektiv) للخدمات الاستشارية والتدريب في مجال الإدارة.

صدر للمؤلّفتين، أيضاً عن دار النشر mvg-verlag ، كتابٌ بعنوان «التوسّع الناجح» (Erfolgreich Expandieren) وآخر بعنوان «الطريق بعد إيقاف الدراسة» (Studienabbruch - so geht's weiter).


ISBN:2-679-40-9960
06-2005-1005

موضوع الكتاب: إدارة الأعمال

موقعنا على الإنترنت:

http://www.obeikanbookshop.com